



Fina
GODIŠNJE IZVJEŠĆE ZA 2007. GODINU

UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE.....	3
OSNOVNI FINANCIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA U 2007.	4
FINANCIJSKA AGENCIJA – FINA.....	5
FINA-ine VRIJEDNOSTI.....	6
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA	7
UPRAVA I NADZORNI ODBOR	8
FINA-in RUKOVODEĆI TIM	9
POSLOVNA MREŽA.....	10
LJUDSKI POTENCIJALI	11
FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA	13
FINA U 2007. GODINI	15
FINA I KVALITETA	18
PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA	19
SEKTOR SERVISA ZA BANKARSTVO.....	20
SEKTOR POSLOVA S GOTOVIM NOVCEM.....	24
SEKTOR SERVISA ZA DRŽAVU	27
SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA	30
SEKTOR POSLOVNE MREŽE.....	35
SEKTORI PODRŠKE	37
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2007. GODINI	42
DODATAK FINANCIJSKIM REZULTATIMA	48

UVODNA RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE

Poštovani,

Financijska agencija i u protekloj godini nastavila se razvijati u prepoznatljivog pružatelja financijsko – administrativnih usluga. Put transformacije i restrukturiranja obilježilo je iznimno konkurentno okruženje u kojem se nastojala slijediti postavljena misija.

Ovom prilikom kratko ću se osvrnuti na ostvareno u poslovnoj 2007. godini, a više približiti ono što nas očekuje u narednom razdoblju.

U 2007. godini predstavljen je niz novih proizvoda kao što su FINA računovodstveni servis, FINA kompenzacija, FINA Opcija i e-potpis. I u protekloj godini FINA je sudjelovala u jednom od najvažnijih gospodarskih događanja godine – prikupljanju ponuda za kupovinu T-HT-ovih dionica kroz javnu ponudu dionica.

Uz to, FINA kao pouzdan partner nastavila je i stratešku suradnju sa Vladom Republike Hrvatske na velikom broju važnih projekata. Na ovom su polju posebno značajni rezultati projekta HITRO.HR. Naime, u 2007. otvoreno je 37 novih HITRO.HR ureda što je dosadašnju mrežu povećalo na ukupno 61 ured. Posredstvom te mreže do danas je u poslovnica FINA-e osnovano gotovo 25 000 tvrtki i obrta.

Još jedan dokaz da FINA zadovoljava visoke standarde kvalitete usluge je i stjecanje certifikata za upravljanje kvalitetom prema normi ISO 9001:2000.

Zbog svega navedenog želim istaknuti kako mi je čast preuzeti tvrtku iznimne vrijednosti i potencijala te sa mogućnošću rasta kakav ima FINA. No, jačanje tržišne pozicije FINA-e možemo postići jedino nastavkom daljnjih reformi - smanjenjem troškova, kvalitetnijim upravljanjem imovine kompanije te odgovarajućim programima održavanja stabilnosti zaposlenosti.

Financijska agencija mora nastaviti proces restrukturiranja i prilagodbe, jer je to postala nužnost u okruženju u kojem djeluje. Financijsku agenciju želimo razviti u modernu financijsku instituciju koja lansira kvalitetne proizvode i usluge za svoje klijente i na taj način doprinosi povećanju konkurentnosti nacionalne ekonomije.

Sve što je dosada ostvareno rezultat je prednosti rada svih zaposlenika Financijske agencije kojeg su prepoznali ne samo partneri, već i klijenti, ali i najšira javnost. Ovim im se putem zahvaljujem te ih pozivam na odgovoran rad na zajedničkom ostvarenju novih strateških ciljeva.

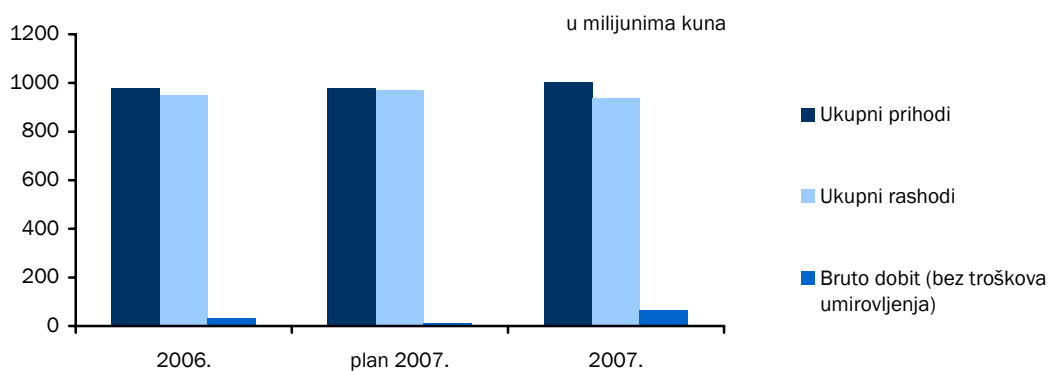
Mato Regvar
Predsjednik Uprave

OSNOVNI FINANCIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA U 2007.

PRIHODI, RASHODI, BRUTO I NETO DOBIT U 2007. GODINI

Pozicija	2006.	Plan 2007.	2007.	Postotna promjena	
				3/1	3/2
A	1	2	3	4	5
Ukupni prihodi	977.924.804	978.070.215	1.004.758.152	3%	3%
- poslovni prihodi	956.355.551	960.627.760	948.891.180	-1%	-1%
- financijski prihodi	21.569.253	17.442.455	55.866.972	159%	220%
Ukupni rashodi	947.083.460	967.539.254	938.982.029	-1%	-3%
Bruto dobit (bez troškova umirovljenja)	30.841.344	10.530.961	65.776.123	113%	525%
Troškovi umirovljenja			88.392.985	-	-
Bruto dobit (gubitak)	30.841.344	10.530.961	-22.616.862	-	-
Porez na dobit	5.996.009	2.106.192		-	-
Neto dobit (gubitak)	24.845.335	8.424.769	-22.616.862	-	-

PRIHODI, RASHODI I BRUTO DOBIT



FINANCIJSKA AGENCIJA – FINA

O NAMA

Financijska agencija – FINA zadovoljava svakodnevne potrebe svojih klijenata obavljanjem transakcija, pružanjem informacija i elektroničkih servisa kakve ne pruža nijedna druga tvrtka.

Razgranata mreža poslovnica, informatički sustav provjeren na najzahtjevnijim poslovima od nacionalne važnosti te profesionalnost i efikasnost zaposlenika pretvorit će viziju FINA-e, kao tvrtke usmjerene na klijenta, u stvarnost. Svaka FINA-ina poslovnica nudi individualizirane financijske i administrativne usluge, bez obzira na to koliko one bile male, pri čemu se svakom klijentu poklanja jednaka pažnja, jer u FINA-i male stvari puno znače.

POVIJEST

Iako ima polustoljetnu poslovnu tradiciju, Financijska agencija pod ovim imenom djeluje od siječnja 2002. godine. Tada je donesen Zakon o Financijskoj agenciji, kojim je ta institucija u vlasništvu države naslijedila prava, obveze i imovinu bivšega Zavoda za platni promet (ZAP) i nastavila u tržišnome okruženju oblikovati svoju poslovnu politiku.

Zavod za platni promet naslijedio je 1993. Službu društvenog knjigovodstva, koja je u bivšoj državi imala isključivo pravo obavljati transakcije platnog prometa u tuzemstvu. ZAP se usavršavao i tehnološki i organizacijski te je do 2002. zadržao monopol na području platnog prometa. Više od 500 000 transakcija dnevno obrađenih u realnom vremenu, iznimno visok stupanj zadovoljstva klijenata te izrazito pozitivne ocjene domaćih i inozemnih institucija pridonijeli su stjecanju vrhunske reputacije ZAP-a na financijskome tržištu.

VIZIJA I MISIJA

Na osnovi tradicije i tržišnog okruženja u kojem posluje, FINA je usvojila jasnu viziju i misiju koje su temelj njezine poslovne politike:

VIZIJA

FINA će postati općeprihvaćeni hrvatski pružatelj financijskih, administrativnih i informatičko-komunikacijskih usluga ispunjavanjem zahtjeva svojih klijenata. Svojim klijentima FINA nudi obavljanje transakcija i omogućuje korištenje elektroničkih servisa, informacija i usluga s dodanom vrijednosti kakve ne pruža niti jedna druga tvrtka.

MISIJA

FINA nudi individualizirane financijske i administrativne usluge bez obzira na to koliko one male bile, pri čemu se svakome klijentu poklanja jednaka pažnja, jer u FINA-i male stvari puno znače.

FINA-ine VRIJEDNOSTI

POUZDANOST I TRANSPARENTNOST

Važna uloga u reformama platnog prometa i mirovinskog sustava, realizacija strateških projekata Vlade Republike Hrvatske, informatizacija tijela državne uprave te niz drugih projekata od nacionalne važnosti, pokazatelji su transparentnosti i povjerenja koje FINA uživa u javnom i komercijalnom sektoru.

ZNANJE I SPOSOBNOST

Visokoobrazovani stručnjaci, bogato iskustvo i stalno usavršavanje osiguravaju FINA-i komparativnu prednost pred drugima u vođenju projekata, obavljanju transakcija, pružanju informacija i elektroničkih usluga kakve ne pruža niti jedna druga tvrtka.

USMJERENOST PREMA KLIJENTU

FINA je svoje poslovanje prilagodila svakodnevnim potrebama svojih klijenta, bez obzira na to radi li se o velikim ili malim poslovima. Svakom je klijentu, korištenjem FINA-inih servisa i usluga, omogućeno da uštedi te da posluje jednostavnije i brže jer u FINA-i male stvari puno znače.

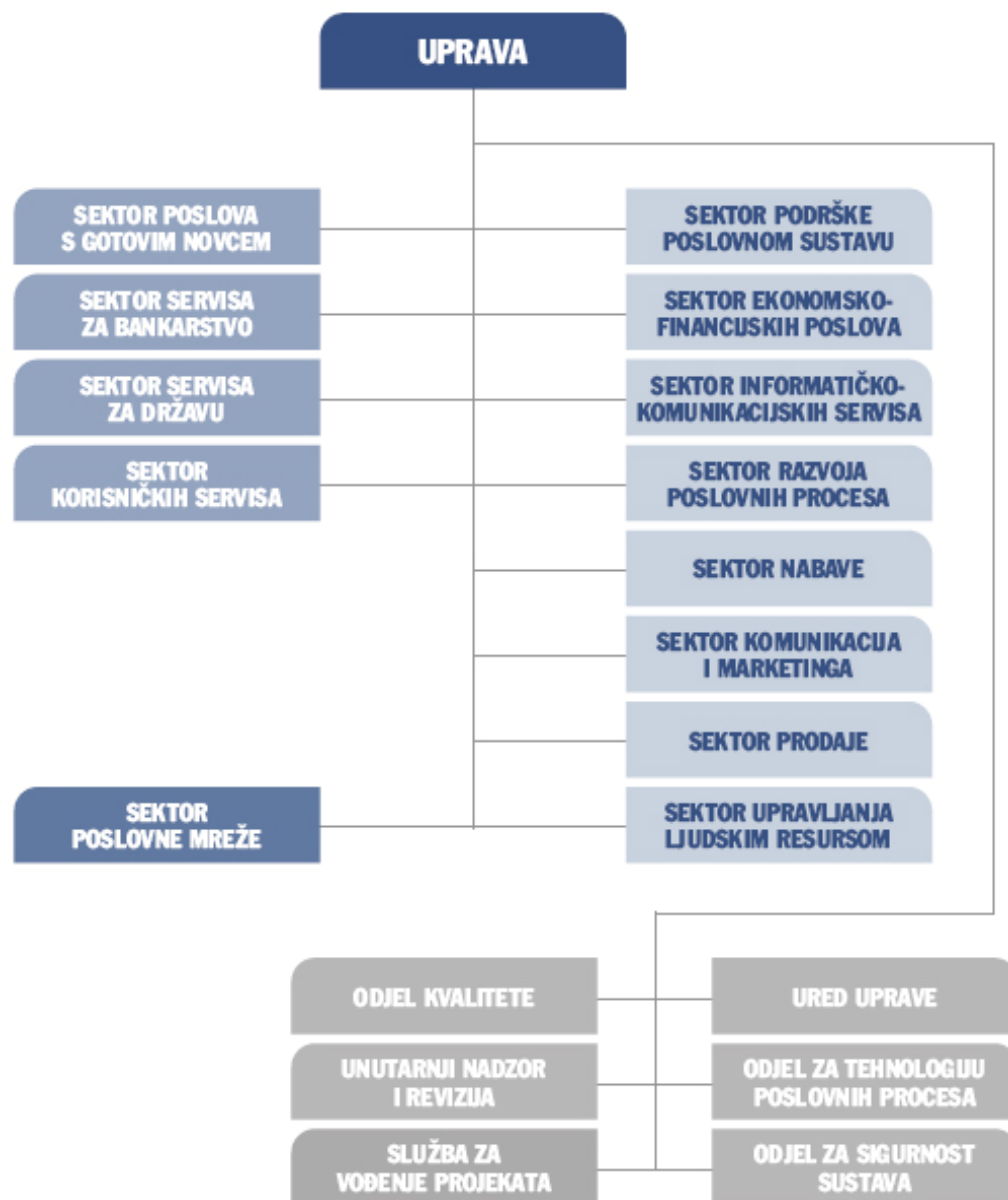
RAZVOJ I EDUKACIJA

FINA-ini zaposlenici, njih gotovo 5.000 nositelji su razvoja i stvaratelji novih vrijednosti. U FINA-i su njihove potrebe, motivacija i zadovoljstvo u središtu pažnje. Cijene se rad i stručnost zaposlenika i stalno se ulaže u njihovu edukaciju i usavršavanje. Zadovoljstvo FINA-inih zaposlenika put je do zadovoljstva FINA-inih klijenata.

INOVATIVNOST

Izborivši se u proteklom razdoblju za svoje mjesto na tržištu, FINA se, razvojem postojećih proizvoda i inovacijama, transformirala u vodeću tvrtku na području financijskog posredovanja. Svaka nova situacija za FINA-u je izazov kojega može uobličiti u novi proizvod ili uslugu, imajući na umu korist i zadovoljstvo svojih klijenata.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA



Organizacijska je struktura Financijske agencije ustrojena kao mješovita organizacijska struktura s elementima proizvodne (poslovni sektori), funkcionalne (sektori podrške) i teritorijalne organizacijske strukture (Sektor poslovne mreže).

UPRAVA I NADZORNI ODBOR

UPRAVA

Zoran Maksić, predsjednik Uprave

Dražen Jurković, član Uprave, zadužen za financije, nabavu i poslove s gotovim novcem

Kristijan Kovač, član Uprave, zadužen za pravne poslove i upravljanje ljudskim resursom

Tomislav Vintar, član Uprave, zadužen za komercijalno tržište i razvoj poslovanja

NADZORNI ODBOR

Ivan Šuker, predsjednik Nadzornog odbora

Miroslav Kovačić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Branko Vukelić, član Nadzornog odbora

Martina Dalić, članica Nadzornog odbora

Nevenka Majdanić, članica Nadzornog odbora

Od 25. veljače 2008. godine FINA ima novu upravu i Nadzorni odbor:

UPRAVA

Mato Regvar, predsjednik Uprave, zadužen za Sektor upravljanja ljudskim resursom, Sektor podrške poslovnom sustavu, Sektor poslovne mreže i Sektor nabave.

Krešimir Kvaternik, član Uprave, zadužen za Sektor ekonomsko financijskih poslova, Sektor korisničkih servisa, Sektor servisa za bankarstvo i Sektor poslova s gotovim novcem

Ante Šimunović, član Uprave, zadužen za Sektor komunikacija i marketinga, Sektor prodaje, Sektor informacijsko-komunikacijskih sustava, Sektor razvoja poslovnih procesa i Sektor servisa za državu.

NADZORNI ODBOR

Ivan Šuker, predsjednik Nadzornog odbora

Hrvoje Dolenc, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Nevenka Majdanić, članica Nadzornog odbora

Branko Vukelić, član Nadzornog odbora

Davor Stier, član Nadzornog odbora

FINA-in RUKOVODEĆI TIM

Sektor ekonomsko-financijskih poslova

Dario Andrijević

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa

Marijan Lalić

Sektor komunikacija i marketinga

Karlo Seleši

Sektor korisničkih servisa

Hrvoje Buntak

Sektor nabave

Adrijana Raković

Sektor podrške poslovnom sustavu

Ivan Vučetić

Sektor poslova s gotovim novcem

Branko Bodakoš

Sektor poslovne mreže

Zlatko Mičetić

Sektor prodaje

Dražen Čović

Sektor razvoja poslovnih procesa

Ankica Batinić

Sektor servisa za bankarstvo

Krešimir Jurčević

Sektor servisa za državu

Zdenka Medić

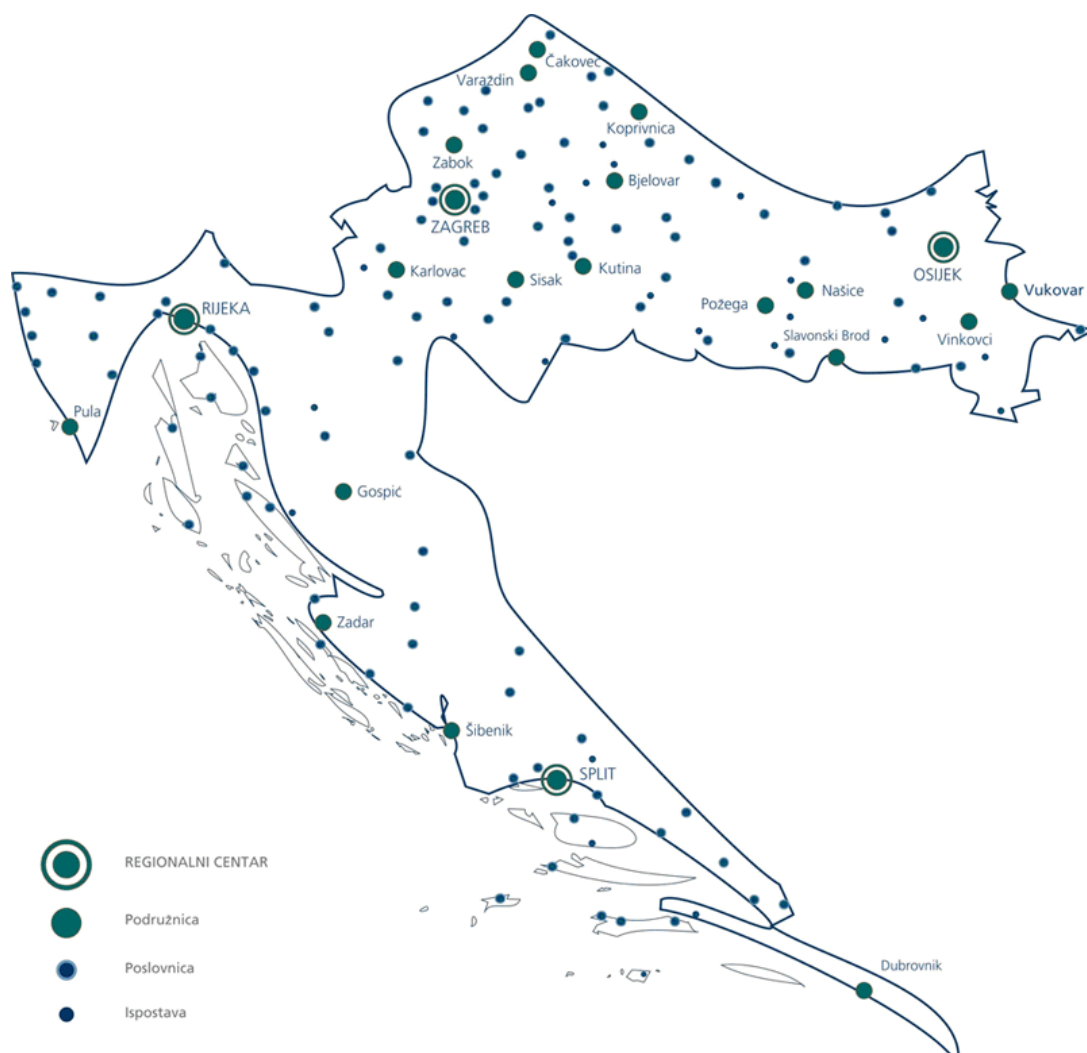
Sektor upravljanja ljudskim resursom

Dalibor Pavičić

Menadžer kvalitete

Vera Ruža-Brcković

POSLOVNA MREŽA



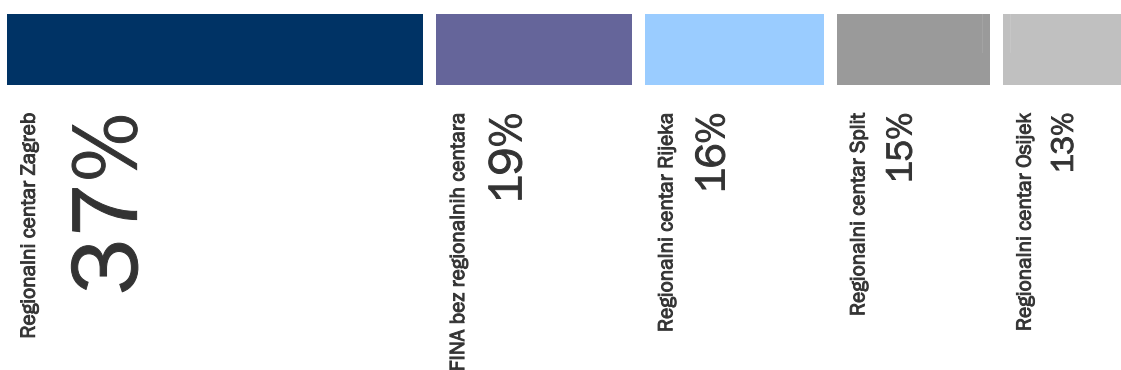
FINA je sa svojim poslovnicaama prisutna u svakom većemu mjestu ili gradu, gdje je uvijek na usluzi hrvatskim građanima. Ljubazno osoblje i ugodna atmosfera, samo su neka od obilježja FINA-e, organizacije u kojoj je svaki klijent na prvome mjestu, a njegovi zahtjevi, ma kako oni mali bili, jednako bitni.

LJUDSKI POTENCIJALI

BROJ ZAPOSLENIH

Krajem 2007. godine Financijska agencija imala je ukupno 4735 radnika (od toga je 106 radnika zaposleno na projektu ZIK), što je 285 radnika manje u odnosu na 2006. godinu. Indeks smanjenja broja radnika u odnosu na 2006. godinu iznosi 6%.

Zaposleni po organizacijskim jedinicama



Umirovljenje radnika

Tijekom 2007. godine 523 radnika je ispunjavalo uvjete za odlazak u mirovinu prema prijelaznim odredbama Zakona o mirovinskom osiguranju. Temeljem sporazuma s Nezavisnim sindikatom „Solidarnost“ 316 radnika je umirovljeno kroz modele poticajnog umirovljenja: 282 radnika su umirovljena kroz model redovitog poticajnog umirovljenja u mjesecu ispunjenja uvjeta za mirovinu, 5 radnika je dokupilo staž putem Raiffeisen MOD modela te je 29 radnika umirovljeno kroz model dodatne ponude za umirovljenje uz umanjenje poticajne otpremnine od 10 % jer nisu otišli u mirovinu u mjesecu u kojem su ispunjavali uvjete za odlazak u mirovinu.

Osobno uvjetovanim otkazom, na vlastiti zahtjev, iz FINA-e je u mirovinu otišlo 15 radnika, a 21 radnik je otišao na Hrvatski zavod za zapošljavanje.

Broj radnika – 352

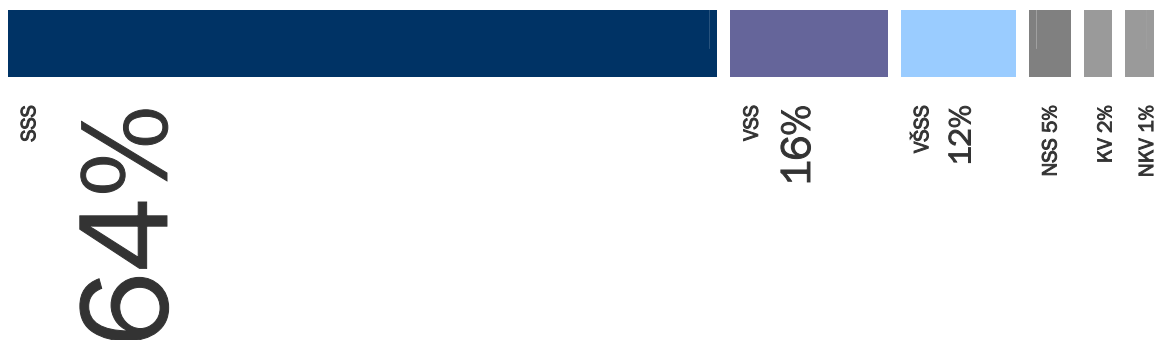
troškovi

Umirovljenje te poslovno i osobno uvjetovani otkazi

88,4 milijuna kuna

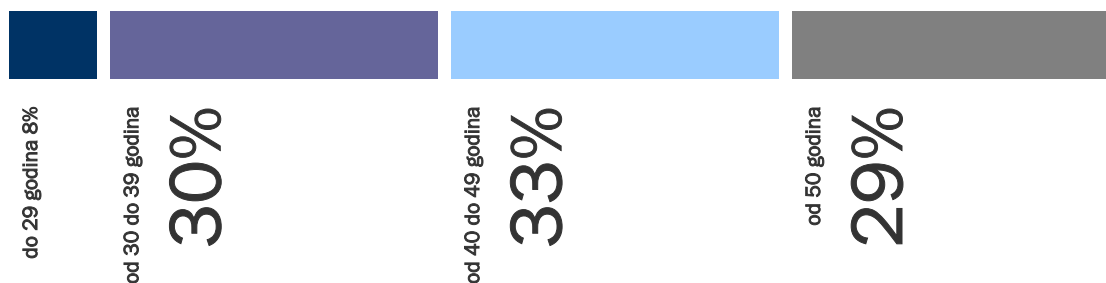
Kvalifikacijska struktura zaposlenih

Struktura zaposlenih prema stručnoj spremi



Dobna struktura zaposlenih

Struktura zaposlenih prema starosti



Edukacija

Tijekom 2007. godine Centar za edukaciju sustavno je provodio internu edukaciju iz područja osnovnih informatičkih znanja po ECDL programu te iz komunikacijskih, prezentacijskih i prodajnih vještina.

Program za Europsku računalnu diplomu prošlo je 460 internih i 660 vanjskih polaznika te je održano više od 2400 ECDL ispita. Dodatnu internu edukaciju prošlo je 200 osoba koje su pohađale seminare iz komunikacijskih, prezentacijskih i prodajnih vještina.

Eksternu je edukaciju kroz različite seminare, poslijediplomske studije i druga stručna usavršavanja prošlo više od 530 zaposlenih.

FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA

SPONZORSTVA I DONACIJE

FINA kao aktivan sudionik šire društvene zajednice i socijalno osjetljiva tvrtka kontinuirano provodi aktivnosti pomoći odabranim institucijama čiji su projekti i aktivnosti vezani uz humanitarno društveno djelovanje i unaprjeđenje kvalitete života. Donacijama i sponzorstvom, cilj je pomoći zajednici u efikasnom rješavanju problema, kako onih od nacionalne važnosti, tako i onih manjih i pojedinačnih. Ulaganjem u humanitarne akcije FINA pokazuje bliskost sa svakodnevnim, životnim problemima svojih klijenata.

U donacije i društveno orijentirana sponzorstva FINA je u 2007. utrošila oko 850.000 kuna. Najveći je dio tih sredstava (56%) utrošen u humanitarno djelovanje. Kao posebnu FINA-inu humanitarnu akciju istaknut ćemo „FINA božićnu donaciju” putem koje smo sredstva namijenjena poslovnim darovima u iznosu od 200.000 kuna, javnim natječajem, donirali u humanitarne svrhe Odsjeku za neonatologiju Opće bolnice Vukovar.



DONIRANJE RAČUNALA I OPREME

U 2007. godini FINA je, kao i do sada, donirala dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama veliki broj računala. Na ovaj način pomažemo različite edukacijske projekte te osiguravamo informatičku podršku institucijama koje to ne mogu iz vlastitih sredstava.

FINAŠPORT

FINA rad FINAŠPORTA, sportskog društva radnika FINA-e, svake godine potpomaže novčano i organizacijski jer se kroz sport i druženje ostvaruju temeljne vrijednosti tvrtke. FINAŠPORT svojim djelovanjem omogućuje FINA-inim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, a u sklopu udruge se organizira i sudjelovanje na Sportskim susretima banaka i FINA-e. Osim organiziranoga bavljenja sportom te skrbi za zdravlje svakoga radnika, kroz FINAŠPORT njeguje se timski duh i zajedništvo što je još jedna FINA-ina snaga. U 2007. godini FINA je za rad društva izdvojila 770 tisuća kuna.

SINDKAT

FINA financijski podupire djelovanje Neovisnog sindikata Solidarnost dajući podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika.

SPONZORSTVA VAŽNIH GOSPODARSKIH MANIFESTACIJA

Prisutnošću na važnim gospodarskim i društvenim manifestacijama te sponzoriranjem takvih događaja, FINA jača svoj ugled i prisutnost u svijesti klijenata i šire javnosti. FINA redovito sudjeluje na konferencijama i događajima iz svog područja djelatnosti, posebice na onima koji su važni za razvoj novih tehnologija i unaprjeđenje poslovanja općenito. Od sponzorstva u 2007. godini treba izdvojiti tradicionalno sudjelovanje na najvećoj hrvatskoj IT konferenciji „WinDays“ te nastup na jednom od najvećih svjetskih sajmova informatičkih tehnologija – CeBIT. Uz sponzorstva gospodarskih manifestacija FINA je u 2007. i sama organizirala dvije iznimno uspješne konferencije: „Kako e?“ i „Računovodstvo: skriveni potencijal za povećanje uspjeha“.

FINA U 2007. GODINI

NOVI PROIZVODI

U 2007. FINA je predstavila niz novih proizvoda:

Info.BIZ

Servis koji omogućuje brz i jednostavan pristup informacijama o uspješnosti poslovanja i financijskom položaju poduzetnika te o poslovnoj okolini u kojoj oni djeluju. To je prvi i jedini internetski servis koji sadrži sve poslovne informacije na jednom mjestu te omogućuje usporedbu podataka poduzeća i hrvatskog gospodarstva u cjelini.

FINA opcija

Usluga besplatnog informiranja i planiranja financijskih ulaganja, koja klijentima nudi detaljne odgovore na sva pitanja vezana uz kratkoročno, ili dugoročno financijsko investiranje. Promovirana je u FINA-inu sjedištu u listopadu 2007.

FINA kompenzacija

Napredni sustav multilateralnih kompenzacija namijenjen svim pravnim i fizičkim osobama koje obavljaju samostalnu djelatnost i imaju obveze prema drugima poslovnim subjektima. Servis je predstavljen krajem rujna 2007. na 1. savjetovanju menadžera i poduzetnika.

„Sigurne ruke“ – FINA računovodstveni servis

FINA računovodstveni servis nudi klijentima potpuno prilagođenu (tailor-made) uslugu koja im omogućava brže i sigurnije poslovanje te vođenje financija i financijskih knjiga. Usluga je namijenjena malim i srednjim poduzetnicima, obrtnicima, poljoprivrednicima, neprofitnim organizacijama i osobama slobodnih zanimanja.

FINA mjenjačnice

Uslugu otkupa i prodaje efektivnoga stranog novca nudimo putem najšire mreže mjenjačnica. Time građanima omogućavamo još bolju i kvalitetniju uslugu i proširujemo poslovanje u segmentu financijskog tržišta.

e-potpis

Jedinstvena aplikacija za napredni elektronički potpis, namijenjena privatnim i poslovnim korisnicima, koja u potpunosti zadovoljava zakonsku regulativu RH.

NAJVAŽNIJI DOGAĐAJI

Sabirni centar za devize

Predstavljen sredinom ožujka 2007. od strane predsjednika uprava Financijske agencije i Hrvatske poštanske banke, Zorana Maksića i Josipa Protege. Ovaj zajednički sabirni centar za devize, između ostalog, nudi i usluge prijevoza, obrade i trezoriranja devizne efektivne.

B2G kartica

Predstavljena kartica Zagrebačke banke i FINA-e, koja objedinjava internetsko bankarstvo i elektroničke usluge državne uprave i javnih službi.

e-kutak

Radi se o još jednoj usluzi servisa HITRO.HR, mjestu na kojem se sadašnji i budući poduzetnici mogu informirati o elektroničkim uslugama koje su trenutno dostupne poslovnim subjektima u Hrvatskoj, ali i upoznati s tehnologijom i načinom njihove primjene.

„Vaš izbor, vaša ušteda“

FINA-ina je nagradna igra, koja je krenula 1. lipnja. Osim naziva, bila je novost i to što naši dobitnici u finalnom izvlačenju, osim plaćenih računa, mogu osvojiti i druge primamljive nagrade, kao što su automobil Citroen i razna putovanja.

Upis dionica T-HT-a

Od 17. do 27. rujna u gotovo svim FINA-inim poslovnicama građani su mogli predavati zahtjeve za kupnju dionica T-HT-a. Dioničarska je groznica vladala svih 10 dana, poslovnice su opsjedali mediji, a posao je obavljen na visokoj profesionalnoj razini. FINA je u ime i za račun Hrvatske poštanske banke, domaćega glavnog menadžera, obavljala poslove zaprimanja i upisa javnih ponuda za kupnju dionica T-HT-a kako za hrvatske državljane, strane fizičke osobe, tako i za domaće i strane pravne osobe.

Suradnja s Konzumom

Na tiskovnoj je konferenciji, održanoj u svibnju, predstavljena u prostorijama Agrokor. Predsjednik Uprave FINA-e Zoran Maksić i Josip Zaher, predsjednik Uprave Konzuma, potpisali su Ugovor o suradnji, čime su po prvi put ova dva velika hrvatska poslovna subjekta ušla u zajednički projekt u kojem su sinergijom znanja, iskustva i inovativnosti, unaprijedili zajedničku suradnju, te poslove obrade gotova novca digli na višu razinu.

HITRO.HR – 37 novih ureda

Servis Vlade Republike Hrvatske za ubrzanu komunikaciju građana i poduzetnika s tijelima državne uprave, 30. je listopada otvoren u novih 37 FINA-inih poslovnica diljem Hrvatske. HITRO.HR sada broji ukupno 61 ured.

Markacija objekata

U sklopu projekta vanjske markacije objekata, ove je godine reklamama FINA-e označeno gotovo 30 poslovnica. Fasadne reklame, totemi i obelisci postavljeni su na svim planiranim objektima za koje su dobivene potrebne dozvole nadležnih institucija. U sljedećoj godini, uz postavljanje preostalih reklama planiranih za 2007. godinu, predviđeno je postavljanje obilježja FINA-e i na drugim, manjim poslovnicama širom zemlje.

Računovodstvo: skriveni potencijal za povećanje uspjeha

U organizaciji Financijske agencije održala se jednodnevna konferencija o računovodstvu malih i srednjih poduzetnika i obrtnika, pod nazivom „Računovodstvo: Skriveni potencijal za povećanje uspjeha“. Cilj konferencije bio je dati pregled svih vidova poslovanja malog i srednjeg poduzetništva i obrtništva u Hrvatskoj, analiziranjem postojećeg stanja i perspektiva, odnosno prilagodbe računovodstva.

Kako e?

Prva konferencija u organizaciji FINA-e, održana je 23. svibnja u Muzeju Mimara u Zagrebu. Bila je to odlično posjećena konferencija o elektroničkim dokumentima i potpisu. Među više od 200 prijavljenih sudionika, bili su HEP, INA, Adris grupa, Tele 2, a uplatom simbolične kotizacije, sudionici konferencije pridružili su se humanitarnoj akciji, jer je sav prikupljeni novac uplaćen Udruzi za sindrom Down iz Zagreba. U sklopu konferencije, u Muzeju Mimara bila je otvorena istoimena izložba o povijesti, razvoju i današnjem stanju u području arhiviranja i obrade poslovne dokumentacije u FINA-i, odnosno nekadašnjem Zavodu za platni promet (ZAP), tj. Nekadašnjoj Službi društvenog knjigovodstva (SDK).

NAGRADE

FINA je u 2007. godini u javnosti nastavila graditi imidž moderne financijske institucije koja posluje na tržišnim osnovama, ali i jednog od najboljih pružatelja IT usluga u Hrvatskoj. Kao potvrda napora uložениh u komunikacijske aktivnosti i dobrog rada u 2007. godini, FINA-i su dodijeljene sljedeće prestižne nagrade:

Business.hr – veljača 2007.

Financijska agencija svojim klijentima pruža najbolju kvalitetu usluge u odnosu na sve tvrtke i institucije u javnom sektoru, prema istraživanju Barometar kvalitete odnosa prema klijentima tjednika „Business.hr“, provedenog tijekom veljače 2007. Istraživanje je provedeno na uzorku od 2.000 čitatelja koji su procjenjivali koja od tvrtki u javnom sektoru, prema njihovom uvjerenju, pruža najkvalitetniju uslugu te koja je tvrtka najviše orijentirana prema klijentima.

Reputation Institute – travanj 2007.

FINA se, prema istraživanju ugledne američke institucije Reputation Institute, u proljeće 2007. godine našla među pet najuglednijih hrvatskih tvrtki. Neovisno je istraživanje, provedeno na uzorku od 2000 hrvatskih građana, smjestilo FINA-u u sam vrh liste tvrtki koje visoki poslovni ugled izdvaja iznad konkurencije.

Hrvatska udruga za odnose s javnošću – lipanj 2007.

Godišnja nagrada Grand Prix 2007 priznanje je koje Hrvatska udruga za odnose s javnošću (HUOJ) dodjeljuje za osmišljavanje i provedbu strateških komunikacija i odnosa s javnošću u tvrtkama, tijelima uprave, udrugama i agencijama. FINA je osvojila prvu nagradu u kategoriji Odnosi s javnošću u poslovnom sektoru – interna komunikacija za projekt „Godina otvorene komunikacije“ koji je realiziran tijekom 2006. godine.

FINA I KVALITETA

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM PREMA NORMI ISO 9001:2000

U FINA-i je tijekom 2007. godine provedeno certificiranje sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2000, čime je završen projekt izgradnje sustava upravljanja kvalitetom. FINA je dokazala da je sustav upravljanja kvalitetom implementiran u poslovni sustav, prihvaćanjem načela upravljanja kvalitetom: organizacija orijentirana klijentima, vodstvo rukovodstva, uključivanje svih zaposlenih, procesno orijentirana organizacija, sustavni pristup upravljanju, stalno poboljšavanje, donošenje odluka na temelju analiza podataka, te uzajamno korisni odnosni s partnerima i klijentima.

Oslonci sustava upravljanja kvalitetom su: razrađen i dokumentiran sustav upravljanja, definirane odgovornosti i ovlasti, osposobljeni zaposlenici i ugrađeni mehanizmi kontrole i stalnog poboljšavanja.

Krovni dokument sustava upravljanja kvalitetom je Politika kvalitete, kojom dokazujemo opredijeljenost za ostvarivanje vrhunske kvalitete u svim segmentima života i rada, kako bi ispunili očekivanja zaposlenika, klijenata, partnera i vlasnika, a time i šire društvene zajednice što ćemo postići stalnim poboljšavanjem sustava upravljanja kvalitetom u svim segmentima našeg poslovanja.

Zbog same veličine FINA-e i raznolikosti djelatnosti pojedinih sektora, samostalni certifikati su dodijeljeni su poslovnim sektorima: Sektor poslova s gotovim novcem, Sektor servisa za državu, Sektor servisa za bankarstvo, Sektor korisničkih servisa, Sektor informatičko-komunikacijskih servisa i Sektor razvoja poslovnih procesa. Certifikat koji je dodijeljen FINA-i, uključuje Upravu, menadžera kvalitete, sektore podrške, službe, urede i odjel pri Upravi.

Certifikacijske audite provela je hrvatska certifikacijska kuća CRO CERT, koja je članica IQNET-a, tako da je FINA dobila i svjetski priznate certifikate, koji potvrđuju da primjenjujemo sustav upravljanja kvalitetom u obavljanju financijskih transakcija, pružanju informacija i elektroničkih servisa.

Najmanje jedanput godišnje provode se interni auditi u svim organizacijskim cjelinama, prema Godišnjem planu audita. Njih provode certificirani interni auditori FINA-e.

Certifikat vrijedi 3 godine i svake godine certifikacijska kuća provodi nadzorne audite radi provjere stanja sustava upravljanja kvalitetom, na kojima dokazujemo da sustav živi, da ga poboljšavamo i da je uistinu implementiran u poslovni sustav FINA-e.

PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA

SEKTOR SERVISA ZA BANKARSTVO

U okviru Sektora servisa za bankarstvo obavljaju se poslovi kunskog platnog prometa za banke i njihove klijente, a čije je obavljanje ugovorno povjereno FINA-i, to su poslovi sa stanovništvom, poslovi Nacionalnog klirinškog sustava – multilateralni obračun po neto načelu s garantiranim limitima velikog broja međubankovnih transakcija koje glase na relativno male iznose, poslovi nadzora servisa za bankarstvo, te poslovi kvalitete i poslovne analize.

Sektor se sastoji od Ureda direktora, tri centara proizvoda i dvaju odjela:

- Ured direktora Sektora
- Centar poslova platnog prometa
- Centar poslovanja sa stanovništvom
- Centar nacionalnog klirinškog sustava
- Odjel nadzora poslova servisa za bankarstvo i
- Odjel kvalitete i poslovne analize.

FINA u segmentu kunskog platnog prometa i dalje drži znatnu poziciju od 38% tržišnog udjela. U 2007. godini obrađeno je 120 milijuna transakcija poslovnih subjekata i građana, a kroz NKS je obrađeno 122 milijuna transakcija (6% rast).

Tijekom 2007. godine Sektor je uspješno certificiran po zahtjevima norme ISO 9001:2000.

CENTAR POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM

Poslovanje Centra obuhvaća pružanje usluga građanima, poslovnim subjektima i bankama.

Proizvodi i usluge Centra su:

- obavljanje uplata i isplata gotova novca građanima te „kolekcija“ uplata građana
- mjenjački poslovi
- razmjena novca za klijente i građane
- FINA brza ušteda
- trezorsko poslovanje – ostave, iznajmljivanje sefova
- uplate, isplate i plaćanja preko POS-ova FINA-e te isplate preko POS-ova ZABA-e
- prodaja stambene štednje, bilježa, mjenica i plativih obrazaca, prodaja elektroničkih bonova T-mobile i Vipnet-a, prodaja usluga HT-a, posredovanje pri sklapanju ugovora za upotrebu Diners Club Adriatic kartica te posredovanje pri prodaji pečata i natpisnih tabli tvrtke GIT.

Centar u 2007. godini bilježi daljnji uspjeh i rast prihoda u svim tržišnim segmentima. U 2007. godini ostvaren je rast prihoda od 10% u odnosu prema 2006. godini.

Broj transakcija u segmentu stanovništva povećan je za 5% u odnosu na broj transakcija obrađenih u 2006. godini. Time je FINA unatoč vrlo konkurentskom okruženju te prisutnosti e-bankarstva za građane, povećala svoj udio na tržištu uplata građana sa 33% u 2006. godini na 35,7% u 2007. godini.

Tijekom 2007. godine svi gotovinski šalteri opremljeni su barkod čitačima. Očitavanje barkoda sa naloga barkod čitačima povećalo je kvalitetu i brzinu obrade uplatnih naloga građana što je također pridonijelo upravljanju redovima čekanja. Navedenom tehnologijom eliminirane su pogreške ručnog unosa podataka s naloga, a time i smanjen broj reklamacija po uplatama građana i korelirajući trošak. Broj očitanih naloga putem barkod čitača ostvaruje konstantan rast. Krajem 2007. godine 20% svih obrađenih naloga građana u FINA-i je obrađeno putem barkod čitača.

Od početka 2007. godine proširena je usluga mjenjačnica FINA-e na način da se pored otkupa obavlja i prodaja stranih sredstava plaćanja. Sa 133 mjenjačnice u 2007. godini FINA se etablirala kao najšira mreža mjenjačnica u RH koje obavljaju otkup i prodaju stranih sredstava plaćanja. U mjenjačkom poslovanju bilježi se rast volumena otkupa i prodaje, a time i ostvarenja prihoda. Tako su u odnosu na prihode iz 2006. prihodi od mjenjačkog poslovanja porasli za 300%.

U 2007. godini FINA se također dokazala kao pouzdan i organiziran partner HPB-u u provođenju poslova vezanih uz javnu ponudu dionica TH-T, te je u 9 radnih dana zaprimila 181.700 ponuda građana za kupnju dionica TH-T-a. Pri tome je još jednom pokazala profesionalan pristup i sposobnost prilagođavanja zahtjevima tržišta i potrebama svojih poslovnih partnera.

Prateći pozitivnu svjetsku praksu u načinima plaćanja računa, tijekom 2007. godine u suradnji s tvrtkom Konzum osmišljena je nova pogodnost za građane. U namjeri proširenja uplatnih mjesta za građane razvijeno je tehničko i tehnološko rješenje koje će omogućiti da građani koji koriste usluge Konzuma mogu istodobno obaviti i plaćanje računa određenim „komunalnim“ tvrtkama, za sada na jedinstven način. Tehničko-tehnološko rješenje bazira se na primjeni prihvaćenih standarda barkod tehnologije na nalogima za plaćanje u Republici Hrvatskoj.

U segmentu poslova prodaje i posredovanja proširen je asortiman usluga i proizvoda. U sklopu projekta FINA partnerska prodajna mreža sklopljeni su ugovori o prodaji elektroničkih bonova putem poslovne mreže FINA-e sa tvrtkama T-mobile i Vipnet.

Tijekom 2007. godine sklopljeno je 5 ugovora o kolekciji uplata građana, 84 ugovora o razmjeni novca te 7 ugovora o ostavama.

CENTAR NACIONALNOG KLIRINŠKOG SUSTAVA – NKS

Centar obavlja poslove nacionalnoga klirinškog sustava (multilateralni obračun po neto načelu s garantiranim limitima). Sudionici obračuna su banke i HNB, a upućivanje transakcija u sustav te primitak rezultata obračuna mogu u njihovo ime i za njihov račun obavljati i „treće strane“. HNB je regulator, upravljač i nadzornik sustava.

U 2007. godini obrađeno je 122 milijuna transakcija, što je 6,41% više u usporedbi sa 2007. godinom.

Kao i prethodna godina, i 2007. je u Centru NKS bila u znaku reinženjeringa sustava. Reinženjering je pokrenut radi unapređenja usluge kliringa, ali i osiguranja preduvjeta za ravnopravno sudjelovanje na europskom tržištu financijskih usluga. Anketirajući svoje sudionike, osluškujući njihove želje te izradom prototipa sustava, NKS je osigurao novi sustav koji će odgovoriti na sve potrebe njegovih korisnika. Tijekom veljače 2007. godine održan je i prvi test sa svim sudionicima NKS-a. Sustav je nakon testa dodatno unaprjeđen, a povećao se i opseg projekta uvođenjem NKS-a pod ITIL sustav nadzora koji će pridonijeti osiguranju kontinuiteta poslovanja i stabilnosti sustava.

Vezano uz projekt, tijekom travnja i svibnja 2007. godine Hrvatska narodna banka je provela izravni nadzor nad dijelom poslovanja FINA-e koji se odnosi na NKS. Završna faza projekta Reinženjeringa NKS-a bila je prilika za nadzor projekta i informacijskog sustava NKS-a, ali i ostatka informacijskog sustava FINA-e koji može imati utjecaj na NKS. Cilj nadzora bio je sagledavanje potencijalnih rizika na rad novog sustava te premještanje postojećeg. Rezultat revizije je u cjelini pozitivno intoniran izvještaj koji ipak navodi nekoliko nedostataka koje je FINA otklonila do listopada 2007. Dvotjedni test sa svim sudionicima, planiran u veljači 2008., trebao bi potvrditi spremnost novog sustava NKS-a za početak produkcijskog rada.

U prosincu 2007. održana je tradicionalna godišnja sjednice Vijeća sudionika NKS-a na kojoj NKS prezentira poslovanje u protekloj godini te predstavlja planove za iduću. Vijeće sudionika NKS-a čine predstavnici svih hrvatskih banaka, Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banaka i Hrvatske gospodarske komore.

CENTAR POSLOVA PLATNOG PROMETA

Centar poslova platnog prometa vodi tržište platnih servisa pružajući usluge domaćega platnog prometa bankama i njihovim klijentima u ime i za račun gotovo svih banaka koje posluju na području RH.

Proizvodi i usluge Centra:

- registar računa
- gotovinski platni promet
- bezgotovinski platni promet
- izvješćivanje banaka i klijenata banaka
- reklamacije
- e-plaćanje
- čekovi po tekućim računima građana
- blokade
- FINA kompenzacija – sustav multilateralnih kompenzacija.

Osim navedenog u temeljne zadatke Centra spada i pružanje aktivne podrške Sektoru poslovne mreže, usklađivanje internih uputa, pružanje podrške jedinicama FINA-e u obavljanju poslova platnog prometa, obavljanje poslova pripajanja i migracija banaka na druge tehnološke modele suradnje sa FINA-om, definiranje programskih zahtjeva promjena i unapređenja (temeljenih na promjenama zakonske regulative, unapređenju postojećih proizvoda i osmišljavanju novih), sudjelovanje u testiranju aplikativnih rješenja, mjesečne analize i praćenje kretanja poslovanja, prikupljanje relevantnih podataka za planiranje, izrađivanje poslovnog i financijskog plan te sudjelovanje u projektima.

S obzirom na to da je platni promet sastavni dio bankarske djelatnosti, a da banke ujedno i razvijanjem poslovnog i informatičkog sustava žele imati potpunu kontrolu i knjiženja u svom vlasništvu te su usmjerene na samostalno razvijanje i pružanje usluga platnog prometa, FINA i dalje drži znatnu poziciju od 38% tržišnog udjela u segmentu domaćeg platnog prometa.

Vežano na stalnu usmjerenost bankovnog sektora na samostalno razvijanje i pružanje usluga platnog prometa u 2007. godini uspješno su odrađene migracije Istarske kreditne banke d.d. Umag i VABA banke d.d. Varaždin na tehnološki model III suradnje s FINA-om. Pri prelasku banaka na tehnološki model III suradnje s FINA-om, dogovoreno je da u nastavku poslovne suradnje između pojedine banke i FINA-e najveći dio poslova i dalje obavlja FINA. Na taj način FINA je osigurala kontinuitet pružanja usluga klijentima svih banaka koje surađuju sa FINA-om, a ne samo klijentima onih banaka koje posluju po tehnološkim modelima I i II.

U svrhu poboljšanja kvalitete usluga proširen je tehnološki model suradnje s bankama tako da je razvijen model odobravanja računa cash intenzivnih klijenata po deklariranoj vrijednosti, kojim se omogućilo da klijent u kraćem vremenskom periodu može raspolagati s gotovim novcem na svojem računu. Time se poboljšala usluga klijentima banka, povećalo njihovo zadovoljstvo te osigurali preduvjeti bržeg provođenja daljnjih financijskih transakcija.

Ujedno prepoznajući veliki problem nemogućnosti direktne naplate naknade prema klijentu izradili smo model direktnog fakturiranja naknade velikim poslovnim subjektima čime je FINA po prvi puta osigurala kontrolu krajnje cijene prema klijentu.

Imajući u vidu činjenicu da stopa nelikvidnosti u Republici Hrvatskoj pokazuje rastući trend Centar je razvio novi servis FINA kompenzacija – Web sustav multilateralnih kompenzacija, da bi se poslovnim subjektima pomoglo da na najbrži i najsigurniji način zatvore svoja nepodmirena dugovanja i potraživanja. Time je stvoren proizvod koji neovisno o bankama mogu koristiti svi poslovni subjekti Republike Hrvatske.

Tijekom 2007. godine FINA e-kartica i dalje se razvijala u smjeru objedinjavanja svih FINA-inih servisa u jednu cjelinu, a broj e-naloga u 2007. godini porastao je 25% u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika e-kanala povećao se u odnosu na 2006. godinu za 52%.

Promjenom zakonske i druge regulative podržane su promjene na izvadcima klijenata tako da je uveden IBAN – međunarodni broj bankovnog računa te promjene zatezne kamatne stope koje se primjenjuju od 1. siječnja 2008. godine.

Centar je tijekom prošle godine sudjelovao u više projekata koji su bili od velike poslovne važnosti, primjerice, projektu smanjenja broja gotovinskih centara sa 22 na 10, reinženjeringu unosa naloga platnog prometa, projektu FINA kompenzacija, projektu reinženjeringa razmjene, projektu uvođenja redomata, projektu Business Process Managementa, projektu Data warehouse-Business intelligencea.

SEKTOR POSLOVA S GOTOVIM NOVCEM

Sektor poslova s gotovim novcem u svojem djelokrugu rada ima poslove obrade, pohrane i distribucije gotova novca. Usluge s gotovim novcem koje pruža Sektor dijele se na one koje se obavljaju u ime i za račun HNB-a i na one koji se obavljaju u komercijalne svrhe za poslovne banke i ostale poslovne subjekte koji se u svom redovnom poslovanju koriste znatnim iznosima gotova novca.

Organizacijske jedinice Sektora poslova s gotovim novcem:

- Centar poslova gotovinskih centara
- Centar distribucije vrijednosnih pošiljaka
- Služba komercijalnih usluga s gotovim novcem
- Služba održavanja blagajničko-trezorske opreme
- Odjel nadzora, kontrole i kvalitete.

Uz obavljanje redovnih poslova s gotovim novcem, u Sektoru se organiziraju i koordiniraju poslovi razvoja i implementacije novih tehnologija, izrađuju se operativne upute i procedure, nadzire i kontrolira kvaliteta pruženih usluga, održava blagajničko-trezorska oprema te se izvršavaju komercijalni poslovi prodaje postojećih i novih proizvoda Sektora. Znatna dio aktivnosti odnosi se i na realizaciju projekata.

Zahvaljujući dugogodišnjem iskustvu, znanju, opremljenosti najkvalitetnijom opremom i suvremenim tehnološkim dostignućima, rasprostranjenosti FINA-ine poslovne mreže te kontinuiranom praćenju potreba tržišta, FINA je svojim klijentima i tijekom 2007. godine osigurala kvalitetne i kompleksne usluge s gotovim novcem, koje se ostvaruju u skladu s najvišim standardima struke i razinom sigurnosti i povjerljivosti.

Za Sektor je 2007. godina bila u znaku provedbe Odluke o izmjeni Odluke o opskrbi banaka gotovim novcem, kojom se smanjio broj gotovinskih centara HNB-a sa 22 na 10, zatim u znaku implementacije novih tehnologija rada u gotovinskim centrima, gradnje novog objekta gotovinskog centra u Varaždinu, sklapanja Ugovora s HPB-om o obavljanju usluga sabirnog centra za stranu valutu, sklapanja prvog ugovora po načelu „direktan pristup klijentu“, pokretanja postupka za dobivanje certifikata HNB-a za strojeve za obradu gotova novca, provedbe aktivnosti vezane uz usklađivanje tehnologije, operacija, procesa i sigurnosti rada sukladno novim propisima RH iz područja distribucije gotova novca te dobivanja certifikata ISO 9001:2000 za sustav upravljanja kvalitetom u upravljanju gotovim novcem.

CENTAR POSLOVA GOTOVINSKIH CENTARA

Centar poslova gotovinskih centara organizacijski je dio Sektora poslova s gotovim novcem zadužen za ukupnost poslova gotovinskih centara u ime i za račun HNB-a te komercijalnih usluga s gotovim novcem u ime i za račun klijenata (banaka i poslovnih subjekata).

U okviru redovnog poslovanja Centar je zadužen za tehnologiju poslovnih procesa gotovinskih centara i komercijalnih usluga, razvoj novih poslova i usluga, usklađivanje procesa s izmjenama pozitivnih zakonskih propisa te zahtjevima korisnika usluga.

Usluge Gotovinskog centra u ime i za račun HNB-a:

- uplate i isplate novčanica i kovanog novca
- razmjena gotova novca
- zamjena i polog pohabanih i oštećenih novčanica
- pohrana gotova novca u ime i za račun HNB-a.

Komercijalne usluge s gotovim novcem:

- poslovi Sabirnog centra za stranu valutu
- uplate i isplate novčanica i kovanog novca za banke
- priprema i obrada bankomatskih kaseti i vrijednosnih pošiljaka
- obrada pologa prikupljenih s lokacije klijenta ili ubačenih u DNT-ove
- obrada pologa klijenta po deklariranoj vrijednosti
- pakiranje i isplata gotova novca po posebnom zahtjevu klijenta
- dotacije/suvišci Hrvatskih pošta.

HNB je svojom Odlukom o izmjeni Odluke o opskrbi banaka gotovim novcem (NN 115/06) propisao postupak smanjivanja broja gotovinskih centara HNB-a. Provedba Odluke, u suradnji sa HNB-om, zahtijevala je angažman najvažnijih kadrovskih, tehnoloških i tehničkih resursa kako bi kontinuitet poslovanja s bankama ostao na najvišoj razini.

Provedbom te Odluke usluge Gotovinskog centra u ime i za račun HNB-a do mjeseca svibnja 2007. godine pružane su bankama umjesto u 22 u 10 gotovinskih centara.

Tijekom 2007. godine uslugama pologa i isplate gotova novca u gotovinskim centrima koristile su se 34 banke, a ostvareno je više od 120 mlrd. Kuna prometa gotovim novcem.

Komercijalne usluge s gotovim novcem, osim u 22 podružnice, pružale su se i u ostalim FINA-inim poslovnicama u skladu sa zahtjevima banaka i poslovnih subjekata. U siječnju 2007. godine, u sklopu nastavka razvoja novih komercijalnih usluga, ugovarane su usluge obrade pologa po deklariranoj vrijednosti te usluge Sabirnog centra za stranu valutu koje su implementirane u podružnicama Zagreb, Rijeka i Split.

U srpnju 2007. FINA je, na temelju promjena tehnologije rada, donijela Izmjenu Cjenika ugovornih poslova platnog prometa – u uslugama obrade gotova novca u gotovinskim centrima i u poslovima u poslovnoj mreži FINA-e. Time je FINA znatno utjecala na snižavanje ukupnih troškova banaka u opskrbi gotovim novcem.

CENTAR DISTRIBUCIJE VRIJEDNOSNIH POŠILJKI

Centar distribucije vrijednosnih pošiljki uspostavljen je radi vođenja, organiziranja i koordiniranja poslovnih procesa i operativnih poslova redovne i izvanredne distribucije i skupljanja domaće i strane gotova novca i drugih vrijednosnih pošiljaka za potrebe poslovnih jedinica komercijalnih korisnika usluga (banaka i poslovnih subjekata) i jedinica FINA-ine poslovne mreže.

Zadaci su Centra redovno i izvanredno opsluživanje i održavanje bankomatske mreže, prijevoz kunskih i deviznih vrijednosnih pošiljaka po nalogu korisnika usluga te razvoj i implementacija jedinstvene tehnologije, zatim osiguravanje uvjeta i procesa rada, zaštite i osiguranja u prijevozu i prijenosu vrijednosnih pošiljaka u skladu sa zakonskim propisima, priznatim normama i pravilima struke te zahtjevima korisnika i osiguravajućih društava.

Proizvodi i usluge:

- prijevoz i prijenos kunskih i deviznih vrijednosnih pošiljaka te drugih vrijednosnih pošiljaka za potrebe FINA-ine poslovne mreže, banaka i jedinica poslovnih subjekata
- skupljanje dnevnog utrška izravno s lokacije korisnika, dnevno-noćnog trezora te opskrba gotovim novcem u traženom iznosu i apoenskoj strukturi
- opsluživanje i održavanje isplatnih i uplatnih bankomata.

Za poslove distribucije vrijednosnih pošiljaka koristi se 61 oklopljeno vozilo, raspoređeno u FINA-inoj poslovnoj mreži prema opsegu i intenzitetu operativnih poslova, te potpora i angažman ugovornog podizvršitelja usluge.

U prvom polugodištu 2007. godine Centar je u okviru projekta smanjenja gotovinskih centara HNB-a sa 22 na 10, izvršio prilagodbu i implementaciju distribucije u novim uvjetima poslovanja, čime je osigurao tom kontinuitet u urednoj opskrbi gotovim novcem svojih klijenata i FINA-ine poslovne mreže. Od ukupnih pokazatelja poslovanja na razini 2007. godine može se istaknuti 125.000 izlazaka na lokacije banaka i FINA-e radi prijevoza domaće i strane gotova novca te 70.000 izlaska na lokacije bankomata radi opsluživanja ili intervencije za što je ukupno prijeđeno više od 2,7 milijuna kilometara.

Na temelju novih zakonskih propisa iz djelokruga obavljanja djelatnosti, Centar je u trećem tromjesječju 2007. godine, na osnovi mišljenja mjerodavnog tijela MUP-a i uz suglasnost korisnika usluga, pokrenuo aktivnosti za usklađivanje tehnologije, operacija, procesa i sigurnosti rada (sukladno propisu uvođenja elektro-kemijske zaštite vrijednosnih pošiljki i kazeta bankomata sa procjenama rizika lokacija distribucije i sastavom posade vozila od minimalno tri osobe).

Potkraj 2007. godine Centar je razvio novi servis skupljanja pologa gotova novca ubačenog u dnevno-noćni trezor banke i obavio prezentacijske sastanke te započeo pregovore s postojećim i potencijalnim korisnicima usluga (bankama i poslovnim subjektima) o novim naknadama vezanim uz primjenu sustava i sredstava elektro-kemijske zaštite.

Centar je u 2007. godini zadržao 57% tržišnoga udjela u uslugama distribucije gotova novca i vrijednosti te prihode, intenzitet i volumen prevezenog domaće i strane gotova novca i opsluživanja mreže bankomata na istoj razini kao i u 2006. godini.

SEKTOR SERVISA ZA DRŽAVU

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora servisa za državu sastoje se od podrške sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda, podrške sustavu državne riznice te poslova za Poreznu upravu i Središnji registar osiguranika (REGOS).

Poslove Sektora obavljaju dva centra proizvoda i jedan odjel:

- Centar za podršku sustavu riznice
- Centar za Regos
- Odjel nadzora poslova servisa za državu.

Svi su planirani i postavljeni ciljevi Sektora u 2007. godini u cijelosti realizirani.

Tijekom čitave 2007. godine promptno su provedene prilagodbe sustava evidentiranja i rasporeda javnih prihoda te sustava Regos promjenama zakonske regulative. I u 2007. godini uspješno su se, u okviru operativno-tehnološke podrške sustavu državne riznice, nastavili odvijati procesi vezani za zatvaranje računa korisnika državnog proračuna u poslovnim bankama i za usmjeravanja tokova novca preko računa državne riznice, čime je postignuta gotovo potpuna operativnost jedinstvenog računa riznice.

U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog, adaptivnog i proaktivnog održavanja informacijskog sustava državne riznice. Sve okoline SAP R3 i SAP BW sustava premještene su na novi hardver te su konsolidirane na jedinstvenoj platformi.

S Regosom je nastavljena uspješna suradnja na razvoju novih i unapređenju postojećih funkcionalnosti sustava, od čega je najznačajnije proširenje usluge web servisa e-Regos uslugom unosa podataka s obrasca R-Sm putem ekranske forme. Suradnja s mirovinskim društvima za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima rezultirala je znatnim povećanjem prodaje dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja u FINA-inoj poslovnoj mreži.

U srpnju 2007. godine Sektoru je izdan certifikat ISO 9001:2000, kojim je potvrđeno da Sektor u svom radu primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom.

CENTAR ZA PODRŠKU SUSTAVU RIZNICE

Centar za podršku sustavu riznice, na temelju ovlasti iz Naredbe o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa i prihoda za financiranje drugih javnih potreba te na temelju ugovornih odnosa, obavlja specifične poslove za Ministarstvo financija i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Proizvodi i usluge:

- podrška sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda
- tehnološko-operativna podrška sustavu riznice
- poslovi za Poreznu upravu
- informatičko-tehnička podrška sustavu riznice.

Centar je početkom 2007. godine intenzivno radio na razvoju, testiranju i implementaciji programa za primjenu novih zakonskih odredbi vezanih uz fiskalnu decentralizaciju i primjenu Zakona o financiranju jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave. To se prije svega odnosi na kreiranje i procesuiranje naloga za pomoć iz državnog proračuna za jedinice lokalne samouprave s područja posebne državne skrbi i brdsko-planinskih područja s osnove prikupljenog poreza na dobit na tim područjima. Tijekom ožujka određene prilagodbe rađene su i za provedbu odluke Vlade Republike Hrvatske o povratu sredstava poreza na dobit uplaćenih 2. siječnja 2007. godine po osnovi dobiti za 2006. godinu.

U 2007. godini Centar je nastavio suradnju s Ministarstvom financija na poslovima i aktivnostima vezanim uz ukidanje računa proračunskih korisnika na razini ministarstava/agencija/zavoda/središnjih ureda/fondova koji su bili otvoreni u poslovnim bankama. Tijekom 2007. godine ukinuto je još 35 računa onih proračunskih korisnika državnog proračuna kod kojih su zahtijevane znatne pripreme za preusmjeravanje novčanih tokova na Jedinstveni račun riznice (računi Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva...)

U sustavu KOLEK – sustavu za izvršavanje povrata sredstava s računa javnih prihoda po nalogima Porezne uprave te prikupljanje, unos i obradu naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstava – dodane su nove funkcionalnosti koje su omogućile odabir naloga za plaćanje prema posebno zahtijevanim parametrima. Time je omogućeno provođenje naloga za plaćanje doprinosa iz plaća i na plaće te poreza na dohodak prije ostalih naloga vezanih za isplate plaće. Nakon što se ti nalozi provedu u sustavu platnog prometa sredstva su odmah proknjižena na računu državnog proračuna i raspoloživa su za isplatu neto plaća i obustava iz plaća. Radi redizajna sustava KOLEK radilo se na analizi dokumentacije koju je izradio Sektor za razvoj te na testiranju dijelova aplikacije.

Kao ilustraciju rada Centra valja naglasiti da je tijekom 2007. godine u Centru za podršku sustavu riznice izvršeno više od 27 milijuna knjiženja u sustav državne riznice, Poreznoj je upravi isporučeno gotovo 40 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa procesuirano je 2,7 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstva i sl.

U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog, adaptivnog i proaktivnog održavanja informacijskog sustava državne riznice. Izvršen je premještaj i konsolidacija svih okolina SAP R3 i SAP BW sustava na nove servere puno većih mogućnosti. U sklopu premještaja svi sistemski programi podignuti su na posljednju aktualnu verziju. Stari sustav za pohranu podataka zamijenjen je novim sustavom, koji se također nalazi na novim serverima. Stari sustav za nadzor SDR okolina zamijenjen je novim središnjim sustavom za monitoring (CNUS). Novi sustav omogućava puno kvalitetniji nadzor nad radom svih okolina, a svi bitni podaci o radu sustava državne riznice trajno se zapisuju u središnju bazu podataka. Tijekom 2007. godine 12 novih područnih riznica opremljeno je informatičko-komunikacijskom opremom te je uključeno u informacijski sustav državne riznice, a za 5 područnih riznica izvršeno je preseljenje opreme te reorganizacija infrastrukture zbog promjena lokacija tih riznica.

CENTAR ZA REGOS

Djelatnost Centra za Regos obuhvaća poslove ugovorene sa Središnjim registrom osiguranika.

Proizvodi i usluge:

- poslovi vezani uz ažuriranje matičnih baza podataka, uz članstvo u obveznim mirovinskim fondovima, uz obrazac R-Sm/R-S te uz uplate doprinosa
- poslovi vođenja jedinstvenog računovodstva osobnih računa
- poslovi vezani uz obvezno i statističko izvješćivanje u sustavu i uz razmjenu podataka s povezanim institucijama
- poslovi vezani uz reklamacije, povrate i ispravke PNB-a
- poslovi vezani uz arhiviranje dokumentacije i podataka
- poslovi vezani uz dostava podataka u OMD-e.

Tijekom 2007. godine proširena je usluga web servisa e-REGOS uslugom unosa podataka s R-Sm obrazaca putem ekranske forme, čime je omogućeno širem krugu obveznika aktivno uključivanje u svijet e-poslovanja bez dodatnih troškova razvoja ili kupnje informatičkih rješenja. Također je uvedeno rješavanje preplata i nepodmirenih obveza istih iznosa i po istom obrascu samostalnih obveznika plaćanja doprinosa preknjiženjem bez novčanog toka pa time i bez gubitka ostvarenog prinosa za osiguranika. Na FINA-inim su šalterima osigurani evidentiranje i dostava podataka o korisnicima mirovine kao potencijalnim klijentima Raiffeisen mirovinskog osiguravajućeg društva, čime je građanima koji su stekli pravo na mirovinu iz II. i/ili III. Mirovinskog stupa omogućeno jednostavnije sklapanje ugovora s mirovinskim osiguravajućim društvom.

U aplikativnom sustavu izvršena su određena unapređenja koja osiguravaju efikasniji i kvalitetniji nadzor nad novčanim tokom i cjelokupnom dnevnom obradom radi što ranijeg uočavanja i promptnog ispravljanja eventualnih pogrešaka u sustavu.

U 2007. godini u FINA-inoj poslovnoj mreži obavljeno je 140.000 prijava članstva u obvezne mirovinske fondove te je zaprimljeno i obrađeno gotovo 4 milijuna obrazaca R-Sm/R-S. U Centru je obrađeno 1,9 milijuna povezanih uplata doprinosa te je evidentirano 58 milijuna stavaka prometa po osobnim računima osiguranika.

Na temelju ugovora s Croatia osiguranje mirovinskim društvom te Raiffeisen mirovinskim društvom za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima, građani su tijekom 2007. godine mogli ugovoriti članstvo u dobrovoljnome mirovinskom fondu na FINA-inim šalterima. Premještanje poslova ugovaranja dobrovoljne mirovinske štednje sa šaltera Regosa u FINA-i na druge šaltere u FINA-i te provedba intenzivne promotivne aktivnosti u vezi s tim poslovima u cijeloj poslovnoj mreži, koja je ostvarena u suradnji s dobrovoljnim mirovinskim društvima, rezultirali su povećanjem prodaje dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja od 575% u odnosu prema 2006. godini.

SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA

Sektor korisničkih servisa posluje u četiri osnovna segmenta, a to su elektroničko poslovanje, upravljanje dokumentacijom, registri, informacije i analize te podrška FINA-inim korisnicima u call centru. Objedinjavanjem tih segmenata Sektor nudi klijentima niz kvalitetnih usluga, proizvoda te infrastrukturu koja može unaprijediti njihovo poslovanje.

Sektor korisničkih servisa sastoji se od sljedećih centara proizvoda:

- Arhivsko-dokumentacijski centar
- Centar za registre
- Centar za registre digitalnih certifikata
- Centar za odnose s korisnicima.

Sektor korisničkih servisa svojim portfeljem proizvoda intenzivno prati tržišne trendove te konstantno razvija nove poslovne modele koji FINA-u pozicioniraju kao vodećeg davatelja usluga u elektroničkom poslovanju i poslovnim informacijama. Novi proizvodi i usluge pokrenuti u 2007. godini to potvrđuju. U 2007. godini pokrenuti su Info.BIZ-portal poslovnih informacija, rejting intelektualnog kapitala i financijski rejting tvrtki, co-branded e-kartice ZABA, HPB i Kvarner banka, aplikacija ePotpis. -Uz spomenute nove poslove Sektor je aktivno sudjelovao i u izradi nacionalne strategije za elektroničko poslovanje u Republici Hrvatskoj.

Sektor također sudjeluje u projektu FINA Opcija, kojom se u FINA-inoj poslovnoj mreži daje usluga financijskog savjetovanja na hrvatskom tržištu. Klijentima se uz stručno vodstvo FINA-inih djelatnika pruža sloboda izbora velikog broja proizvoda s financijskog tržišta kao što su investicijski fondovi, dobrovoljni mirovinski fondovi, stambene štedionice i dr.

CENTAR ZA REGISTRE

Centar za registre vodi poslove koji se odnose na registre, informacije i analize te prikupljanje financijskih i statističkih izvještaja za potrebe javnoga i financijskoga sektora te gospodarskih subjekata.

Proizvodi i usluge Centra:

- Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata
- Registar godišnjih financijskih izvještaja
- Registar koncesija
- Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima
- prikupljanje i obrada financijskih i statističkih izvještaja
- izrada informacija o bonitetu i solventnosti poduzetnika (BON-1, BON-2 i BONPLUS)
- Rejting intelektualnog kapitala (IC Rejting)
- izrada analiza i publikacija
- izrada rang-lista najuspješnijih poduzetnika.

Vođenje spomenutih registara i rad na preuzimanju i vođenju novih predstavljaju jedan je od ciljeva profiliranja FINA-e kao središnjega registarskog mjesta i informacijskog sustava za potrebe gospodarstva i javnosti.

U 2007. godini obrađeno je milijun financijskih i statističkih izvještaja. Novina je da obveznici sve više prihvaćaju nove kanale komuniciranja, tj. Svoje izvještaje predaju putem internetskog servisa. Broj onih koji su u 2007. godini godišnji ili statistički izvještaj predali na taj način povećao se za 5 puta u odnosu prema 2006. godini.

Količina i raznovrsnost prikupljenih podataka te njihova provjerena točnost omogućavaju izradu različitih analiza poslovanja svih skupina poslovnih subjekata te njihova rangiranja, među kojima je najpoznatija rang-lista 400 najvećih u RH, koja se trinaestu godinu za redom izrađuje u suradnji s Privrednim vjesnikom.

Centar za registre u svom se poslovanju, općenito uzevši, orijentirao na promoviranje internetizacije i e-poslovanja. Na koncu 2007. godine Centar je imao više od 17.000 korisnika internetskih servisa (e-JRR, e-RGFI, e-BON, e-koncesije i info.BIZ servis).

U 2007. godini promovirana su dva nova proizvoda – internetski servis info.BIZ i Rejting intelektualnog kapitala – IC Rejting. Internetski servis info.BIZ korisnicima omogućuje jednostavan i suvremen pristup informacijama o uspješnosti poslovanja i financijskom položaju poduzetnika te o poslovnoj okolini u kojoj oni djeluju. IC Rejting metodom mjere se i opisuju ključni elementi intelektualnog kapitala koji su važni za budući rast i profitabilnost tvrtke. Rezultati koji proizlaze iz mjerenja IC Rejtinga koriste se za unapređenje poslovanja te za dugoročno planiranje.

ARHIVSKO-DOKUMENTACIJSKI CENTAR (ADC)

Poslovna funkcija Arhivsko-dokumentacijskog centra obuhvaća različite usluge organizacije i digitalizacije FINA-ina arhiva te arhiva klijenata Centra čime im se omogućava brži pristup informacijama i unapređenje poslovanja.

Dugogodišnje znanje i iskustvo na poslovima obrade i upravljanja dokumentima, kvalitetno i stručno osoblje te suvremena tehnologija i oprema, koja se koristi pri obradi velikih volumena dokumentacije čini FINA-u tržišnim liderom u upravljanju dokumentacijom. Svojom razgranatom mrežom arhivskih ispostava FINA pokriva cijelo područje Republike Hrvatske.

Proizvodi i usluge:

- izrada cjelovitih rješenja za upravljanje i pohranu dokumenata (dms/rms)
- skeniranje velikih volumena dokumentacije
- izrada elektroničkih arhiva
- unos podataka i digitalizacija
- snimanje dokumentacije na mikrofilm
- pohrana izvorne dokumentacije
- konzultantske usluge.

U FINA-inu Arhivsko-dokumentacijskom centru dnevno se obradi više od 600 tisuća dokumenata, od čega se veliki dio (340 tisuća) odnosi na obradu naloga platnog prometa banaka.

Mjesečno se snimi 2 milijuna stranica izvadaka u Web arhivu izvadaka te sva dokumentacija Regosa (oko 3,5 milijuna dokumenata koji se pohranjuju u Arhivu FINA-e).

U svibnju 2007. godine održana je konferencija na kojoj je promoviran početak suradnje i realizacija ugovora sklopljenog između FINA-e i EMC Captive, kojim FINA postaje ovlašteni dobavljač i isporučitelj Captivinih rješenja za Document input management rješenja.

Sklopljeno je također više ugovora o obradi dokumentacije s velikim klijentima kao što su T-Mobile, Croatia osiguranje (izrada cjelovitog rješenja za IMS/DMS), Hrvatska agencija za lijekove, Optima telekom, T-HT i drugi.

Intenziviran je posao pohrane izvornika, o čemu govori podatak da je u 2007. godini pohranjeno oko 25.000 jedinica arhivske i registracijske građe raznih klijenata.

CENTAR ZA RDC

Registar digitalnih certifikata (RDC) FINA-e vodeći je hrvatski davatelj usluga certificiranja osobama i poslovnim subjektima u elektroničkom poslovanju. FINA RDC posluje u skladu sa Zakonom o elektroničkom potpisu i jedini je kvalificirani ovjerovitelj registriran kod Ministarstva gospodarstva kao krovnog ovjerovitelja za Republiku Hrvatsku.

Proizvodi i usluge:

- izdavanje i upravljanje životnim ciklusom poslovnih i osobnih digitalnih certifikata
- izdavanje digitalnih certifikata na smart kartici (FINA e-kartica i Co-Branding e-kartice FINA-e i banaka)
- usluge certificiranja za tijela državne uprave
- usluga vremenske ovjere (Time-stamp)
- aplikacije za elektronički potpis i drugi softver za korištenje digitalnih certifikata
- pružanje tehničke i operativne podrške Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva u vođenju središnjeg CA (Certification Authority) za Republiku Hrvatsku (NCARH)
- konzultantske usluge na području poslova certificiranja, korištenja digitalnih certifikata u elektroničkom poslovanju i izradi rješenja za elektroničko poslovanje.

RDC certifikati omogućavaju ostvarivanje povjerenja te siguran elektronički pristup informacijama i servisima uporabom infrastrukture javnog ključa (PKI). Napredan elektronički potpis koji nastaje uporabom RDC kvalificiranih certifikata Zakonom je izjednačen s vlastoručnim potpisom odnosno vlastoručnim potpisom i otiskom pečata.

Digitalni certifikati omogućuju sigurnost ovih internetskih aktivnosti: poslovnih transakcija, osobnog i službenog slanja zaštićenih poruka, pristupa osobnim, tajnim, povjerljivim ili financijskim informacijama i to bez ograničenja kad je riječ o nekoj pojedinačnoj aplikaciji, geografskom ili poslovnom području. Te se sigurnosne mogućnosti koriste u elektroničkim servisima za transakcije između poslovnih subjekata i njihovih klijenata (B2B i B2C) i u servisima tijela državne uprave, kojima se građanima i poduzetnicima omogućuje brži i jednostavniji pristup uslugama i informacijama državne uprave (B2G i C2G).

Postupku registracije korisnika RDC posvećuje posebnu pozornost time što izdavanju certifikata prethodi detaljna identifikacija, a to je jedan od temelja na kojem se ostvaruje povjerenje u izdane certifikate. Registracija, izdavanje i preuzimanje certifikata organizirano je u 22 FINA-inim podružnicama, čime je usluga certificiranja približena korisnicima. Po potrebi se za registraciju većeg broja korisnika mogu organizirati i ugovoriti i registracijski uredi izvan FINA-e.

18.200 važećih certifikata za FINA-ine e-servise te za servise „business to government“, koji su pohranjeni na više od 11.000 aktivnih smart kartica, pokazuje stalni rast zainteresiranosti za usluge i proizvode Centra za RDC te potrebu tržišta za njima.

FINA je 2007. godine razvila i ponudila tržištu klijentsku aplikaciju za e-potpis i enkripciju kojom se svaki pojedinac jednostavno može koristiti i koja ujedno zadovoljava zakonske uvjete na području elektroničkog poslovanja. Valja istaknuti da fizičke osobe (građani) prvi put mogu nabaviti aplikaciju bez naknade.

FINA je 2007. godine izradila univerzalnu aplikaciju za e-potpis i enkripciju koja podržava pouzdanu i automatiziranu obradu velikog broja datoteka, kojom će se u 2008. početi koristiti sudionici Nacionalnoga klirinškog sustava u razmjeni međubankovnih transakcija.

RDC će i dalje kontinuirano širiti svijest o e-poslovanju omogućavajući povoljnu i jednostavnu primjenu dostupnih proizvoda. Brojnim edukacijama i sudjelovanjima na skupovima stručni kadar RDC-a nastoji motivirati potencijalne korisnike za e-poslovanje te ga učiniti dostupnim i jasnim svakome pojedincu.

CENTAR ZA ODNOS E S KORISNICIMA

Centar za odnose s korisnicima ima primarni zadatak rješavati probleme na koje korisnici nailaze pri korištenju FINA-inih proizvoda. Budući da je FINA velik sustav s puno različitih proizvoda, Centar ima kompleksan zadatak i stoga se u Centru velika pozornost posvećuje komunikaciji s klijentima i njihovom boljem informiranju radi što bržeg i lakšeg rješavanja problema na koje oni nailaze.

Centar za odnose s korisnicima obavlja funkciju središnjeg kanala za komuniciranje s korisnicima. Agenti u Centru zaprimaju prijave problema, upite i reklamacije korisnika te omogućavaju korisnicima što kvalitetnije korištenje FINA-inih servisa, kao i upoznavanje s FINA-inim proizvodima.

Sustavno se prikupljaju podaci o korisnicima, koji čine kvalitetnu bazu podataka korisnu za prodaju novih proizvoda. Evidentiranje svih problema i njihovih rješenja omogućilo je stvaranje baze znanja korisne vlasnicima servisa za unapređivanje proizvoda i usluga. Centar za odnose s korisnicima samostalno (bez prosljeđivanja na višu razinu) rješava oko 90% upita korisnika vezanih za sve FINA-ine proizvode i usluge. Centar također provodi reklamne telefonske kampanje, ankete i *mailing* kampanje.

SEKTOR POSLOVNE MREŽE

Sektor poslovne mreže rukovodi Službom organizacije i upravljanja poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Službom nadzora obrade i upravljanja obradnim resursima, Odjelom za kvalitetu pružanja usluge, regionalnim centrima u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu, podružnicama u 18 hrvatskih središta te sa 136 poslovnica, 20 ispostava i 21 izdvojenim šalterom te organizira i koordinira njihovu djelatnost.

Dana 31. prosinca 2007. godine u Sektoru poslovne mreže radilo je 3.914 radnika i, prema stanju 1. siječnja iste godine, evidentirano je smanjenje broja radnika za 9%.

Upravljanje glavnim FINA-inim distribucijskim kanalom obuhvaća stvaranje preduvjeta za ostvarivanje planskih ciljeva ostalih sektora i aktivno sudjelovanje u ostvarivanju tih ciljeva te koordiniranu ponudu servisa te prodaju proizvoda i usluga na 177 lokacija.

Upravljanje obradnim resursima i pružanje sustavne i kontinuirane podrške obradnim procesima u svim jedinicama poslovne mreže Sektor poslovne mreže ostvarivao je u skladu sa zahtjevima poslovnih sektora i prateći FINA-inu poslovnu strategiju. U 2007. godini u FINA-i je obrađeno 119 milijuna naloga platnog prometa, a to je za 7,9% manje nego u 2006. godini. Gotovinski nalozi čine 29% ukupnog broja naloga te je, prema 2006. godini, zabilježen njihov rast od 4,51%. Od 35 milijuna gotovinskih naloga njih 23,8 milijuna bili su nalozi građana, što čini 68% gotovinskih naloga. Radi unapređenja i ubrzanja procesa obrade uplate građana, u poslovnoj je mreži povećan broj barkod čitača sa 110 na 575, što čini povećanje od 465 barkod čitača.

Obrađena su 83 milijuna bezgotovinskih naloga, od čega 33 milijuna automatskih naloga i 20 milijuna naloga Hrvatske pošte. U odnosu prema 2006. godini, evidentiran je pad obrađenih bezgotovinskih naloga od 12% (22% ako se ne računaju automatski nalozi). Znatan pad dijelom je i posljedica prestanka obavljanja obrade dokumentacije za poštanske urede izuzev izvanrednih dostava dokumentacije. Na dan 31. ožujka 2007. FINA obavljala obradu dokumentacije za 1.143 poštanska ureda, dok sa danom 31. prosinca 2007. FINA navedene poslove više ne obavlja

Sektor poslovne mreže sa Sektorom poslova s gotovim novcem obavlja poslove obrade, pohrane i distribucije gotova novca. Ti se poslovi dijele na usluge koje se obavljaju u ime i za račun HNB-a i na one usluge koje se obavljaju u komercijalne svrhe za poslovne banke i ostale poslovne subjekte koji se u svom poslovanju koriste znatnim iznosima gotova novca.

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2007. podržano je ukupno 2,1 milijun e-naloga u vrijednosti od 48,1 milijarde kn. Ukupan broj e-naloga, prema istom razdoblju 2006. godine, povećao se za 23,6%, a ukupna se vrijednost e-naloga povećala za 17,72%.

Putem sustava HSVP u istom razdoblju obrađeno je ukupno 10.098 naloga u iznosu od 185,5 milijardi kn, što, u odnosu prema istom razdoblju 2006. godine, čini povećanje broja naloga za 61,52%. Prema 2006. godini, za 7,15% povećan je i broj naloga KOLEK-a, kojih je bilo 2,7 milijuna. Uz te je naloge preko FINA-inih šaltera zaprimljeno i obrađeno 1,7 milijuna obrazaca R-Sm.

Radi udovoljavanja potreba klijenata, osobito građana, te povećanja FINA-ine konkurentnosti, Sektor poslovne mreže je 2007. godine uveo poslijepodnevni rad s klijentima na dodatnih 7 lokacija, što čini ukupno 44 lokacije na kojima klijenti svoje poslove mogu obaviti do 18.30 sati. U prosincu 2007. godine Sektor je stvorio preduvjete za produženje radnog vremena s klijentima na dodatnih 15 lokacija u siječnju 2008. godine i u ožujku 2008. godine na još 5 FINA-inih lokacija.

Novost je u obavljanju mjenjačkih poslova da FINA od siječnja 2007. godine, uz kupnju strane gotovine u ime i za račun HPB-a, obavlja i otkup i prodaju strane gotovine, i to na 129 mjenjačkih mjesta. U 2007. godini u FINA-i je izvršen otkup efektivnoga stranog novca u vrijednosti od 259 milijuna kn, što je za 322% više nego u 2006. godini, te je izvršena i prodaja efektivnoga stranog novca u vrijednosti od 34 milijuna kn.

Od 1. ožujka 2007. u Gotovinskom centru Zagreb implementirana je usluga obrade i trezoriranja strane valute, što obavlja Sabirni centar za stranu valutu u ime i za račun Hrvatske poštanske banke d.d. Zagreb. U gotovinskim centrima Split i Rijeka implementirana je FINA-ina usluga „sabirni centar za stranu valutu u ime i za račun banke“, koja se pruža od 23. srpnja 2007. godine.

U FINA-i i u poslovnoj mreži 2007. godine reorganiziran je sustav gotovinskih centara, u sklopu čega je Sektor poslovne mreže uspješno premjestio gotov novac HNB-a iz trezora 12 gotovinskih centara, koji su prestali raditi u razdoblju od veljače do svibnja 2007. godine, te je, u suradnji s drugim sektorima, ostvario potrebne preduvjete za funkcioniranje novog sustava. Sustav od svibnja čini 10 gotovinskih centara u djelokrugu poslova s HNB-om.

Godinu 2007. obilježila je i reorganizacija Sektora odnosno preustroj Odjela razvoja poslovne mreže u Odjel za kvalitetu pružanja usluge (djeluje od 1. veljače 2007. godine). Cilj je rada Odjela povećanje zadovoljstva klijenata, koje se ostvaruje standardiziranjem i unapređenjem kvalitete pružanja usluge te povećanjem zadovoljstva zaposlenika, promjenama korporativne kulture i usmjerenjem prema klijentu.

Odjel za kvalitetu pružanja usluge uz ostale je aktivnosti uskom suradnju s drugim organizacijskim jedinicama Sektora poslovne mreže te s drugim sektorima, a osobito sa Sektorom komunikacija i marketinga i sa Sektorom za upravljanje ljudskim resursom, upravljao implementacijom Kodeksa ponašanja u poslovnu mrežu, koja obuhvaća 83% FINA-inih zaposlenika. Podrškom u radu koordinatora i domaćina poslovnica te usmjeravanjem njihovih aktivnosti osigurano je također istovjetno postupanje i inovativan pristup u radu, zatim kontinuirani razvoj interne komunikacije te provođenje marketinških aktivnosti.

U 2007. godini FINA je implementirala sustav upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2000, a njegova implementacija u Sektor poslovne mreže predstavljala je poseban izazov zbog teritorijalne rasprostranjenosti i organizacijskih specifičnosti poslovne mreže te zbog velikog broja zaposlenika. Predmet auditiranja bile su organizacijske cjeline Sektora poslovne mreže, 4 regionalna centra, 5 podružnica i 14 poslovnica, u kojima radi 1667 zaposlenika, što predstavlja velik uspjeh i dokazuje opredijeljenost Sektora poslovne mreže za kvalitetu.

U 2007. godini omogućena je nacionalna pokrivenost uslugama FINA računovodstvenog servisa, koji djeluje u 22 u središta regionalnih centara i podružnica. Time je, u usporedbi sa 2006. godinom, pružanje usluga toga FINA-ina servisa prošireno sa dvije na 22 lokacije na kojima je sklopljeno više od 270 ugovora. Također su osigurani preduvjeti za WEB dostupnost servisa kroz modele Smart i Super. Radi širenja ponude te usluge ostvareno je nekoliko edukacija i stručnih usavršavanja radnika FRS-a. Potencijalni su klijenti na svim lokacijama novootvorenih servisa nizom predstavljanja upoznati s prednostima FINA računovodstvenog servisa.

Pri završetku je projekt TOP 35, ostvarenjem kojeg će biti implementirana 83 šaltera za sva plaćanja u 35 najznačajnijih poslovnica. Implementacija *Deep Window* šaltera na 20 izabраниh lokacija predstavlja prilagođavanje prostora za poslovanje s najvažnijim klijentima. Uspješnim se pokazao projekt Mini poslovnica – Matulji 2006., pa je 2007. godine otvorena nova lokacija – dio poslovnice Rijeka na lokaciji u Čavlima. Sektor je tijekom 2007. pokrenuo aktivnosti racionalizacije korištenja poslovnih prostora radi smanjenja troškova i povećanja prihoda. U sklopu tih aktivnosti prikupljeni su prijedlozi o racionalnijem korištenju prostora te je izrađen elaborat o svim prostorima.

Služba upisa je u 2007. godini obradila 38.696 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja i zabilježila je povećanje broja zaprimljenih prijedloga od 354% u odnosu prema 2006. godini.

U listopadu 2007. godine u poslovnoj je mreži otvoreno 37 novih ureda servisa HITRO.HR. Servis Vlade Republike Hrvatske za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom dostupan je na ukupno 61 lokaciji FINA-ine poslovne mreže.

IPO T-HT-a zasigurno je jedan od najznačajnijih poslovnih događaja 2007. godine, a Sektor poslovne mreže bio je važna karika u njegovu uspješnom provođenju. Poslovi zaprimanja ponuda za kupnju dionica T-HT-a obavljali su se na 153 lokacije, a na tim je poslovima bilo angažirano oko 900 radnika Sektora, a obrađeno je 72.000 uplata.

Važna je uloga Sektora poslovne mreže i u projektima digitalizacije zemljišnih knjiga, reinženjeringa platnog prometa i NKS-a, Data Warehouse & Business Intelligencea, upravljanja poslovnim procesima, FINA kompenzaciji, FINA Opciji i FINA partnerskoj prodajnoj mreži.

SHOP IN SHOP

Tijekom 2007. godine, u sklopu projekta FINA partnerska prodajna mreža, obavljali su se na FINA-inim šalterima poslovi posredovanja pri prodaji pečata i natpisnih tabla, i to u 39 poslovnica, a u 153 poslovne jedinice obavljaju se poslovi prodaje elektroničkih bonova Vipme i Tomato tvrtke Vipnet d.o.o. te Simpa bonova izdavatelja T-Mobile d.o.o. U sklopu spomenutoga projekta od ožujka 2007. godine FINA obavlja poslove posredovanja pri prodaji usluga Hrvatskih telekomunikacija d.d.

FINA-ina poslovna mreža svojom infrastrukturom podržava model ponude svih financijskih usluga na jednome mjestu. Societe Generale – Splitska banka d.d. svoje usluge nudi na 32 FINA-ine lokacije, a u poslovnici Virovitica klijenti imaju na raspolaganju šaltere Podravske banke. Tijekom 2007. godine u poslovnicama Ludbreg i Krapina pružale su se usluge VABA Varaždinske banke. Time poslovna mreža sudjeluje u racionalizaciji poslovanja te pridonosi boljoj iskorištenosti FINA-ine imovne i resursa.

SEKTORI PODRŠKE

SEKTOR EKONOMSKO-FINANCIJSKIH POSLOVA

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora ekonomsko-financijskih poslova sastoje se od vođenja financija i računovodstva Financijske agencije, upravljanja njezinom financijskom imovinom te evidentiranja i fakturiranja njezinih prihoda, što se ostvaruje uz nužno osiguranje zakonitosti financijskog poslovanja, primjenu međunarodnih računovodstvenih standarda, internih propisa i procedura te pružanje podrške u poslovnom odlučivanju osiguravanjem brzih i kvalitetnijih informacija o poslovnim promjenama i trendovima.

Sektor svoju funkciju obavlja organiziran u jednu službu (Službu financija i računovodstva) i dva samostalna odjela (Odjel plana i kontrolinga i Odjel riznice).

Godina 2007. značila je u Sektoru nastavak aktivnosti na povećanju efikasnosti i kvalitete rada. U 2007. godini Sektor je imao istu organizacijsku strukturu kao i u 2006. godini i obavljao je sve svoje poslovne zadaće u definiranim rokovima. Višegodišnje aktivnosti na definiranju i dokumentiranju poslovnih procesa dovele su do toga da je Sektor uspješno prošao certificiranje prema ISO standardima i dobio najviše ocjene i pohvale internih i eksternih auditora.

Svi organizacijski dijelovi Sektora uključili su se u projekt implementacije novoga poslovno-informacijskog sustava. Voditelji triju ključnih SAP modula, FI – financije, CO – kontroling i SD – prodaja i distribucija (fakturiranje), zaposlenici su iz Sektora ekonomsko-financijskih poslova, koji ima i najviše ključnih korisnika sustava.

Upravljanje financijskom imovinom i ostvarenje financijskih prihoda u 2007. godini ostvareno je u skladu s definiranom politikom plasmana slobodnih novčanih sredstava u povoljnoj investicijskoj klimi na hrvatskome tržištu kapitala.

Po toj osnovi ostvareni prihodi od 54,5 milijuna kuna za 170% su veći od onih iz 2006. godine i rezultirali su prosječnim prinosom na slobodna novčana sredstva od 17,28%, što je 151% više nego u prethodnoj godini.

Financijski udar na likvidnost, koji je u 2007. godini izazvan jednokratnim troškom za prijevremeno umirovljenje više od 350 radnika, za što je izdvojeno oko 88 milijuna kuna, amortiziran je kreditnim zaduženjem od 70 milijuna kuna, koje je osiguralo da je FINA-ina likvidnost, mjerena vrijednošću novca na računima te dugotrajnom i kratkotrajnom financijskom imovinom, rasla i u 2007. godini.

SEKTOR INFORMATIČKO-KOMUNIKACIJSKIH SERVISIA

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa ima zadaću centraliziranog planiranja, razvoja i potpore Financijskoj agenciji u područjima informacijsko-komunikacijskih tehnologija te uredske opreme. Osnovna mu je zadaća tehnološko-razvojna potpora proizvodima Financijske agencije, kao i nesmetano, 24-satno funkcioniranje cijele informatičko-komunikacijske infrastrukture.

Razradom strateških inicijativa, usklađenih sa strategijom FINA-ina razvoja, financijskim okvirima planiranog razvoja te dostupnim resursima pokrenuti su i ostvareni vrlo složeni i zahtjevni razvojni procesi unutar IT infrastrukture i servisa radi ostvarenja preduvjeta za dostizanje strategije FINA-ina razvoja u cjelini. Imajući u vidu strateške odrednice Uprave, Sektor je povećao razinu profesionalnosti i kvalitetu svojih usluga.

Sektor je, osim iniciranja i vođenja internih projekata kojima se osigurava konsolidacija, unapređenje kvalitete i sigurnosti te smanjenje troškova IT sustava, aktivno i stručno sudjelovao i u svim ostalim projektima koji su bili predviđeni FINA-inim poslovnim planom.

Nastavljena je standardizacija IT procesa intenzivnim korištenjem uspostavljenih i uvođenjem novih procesa u skladu s ITIL/ITSM metodologijom. Sektor je kvalitetu svojeg poslovanja potvrdio i dobivanjem ISO 9001 certifikata za poslove planiranja, razvoja, implementacije i održavanja ICT rješenja te za podršku korisnicima.

Provedene su opsežne aktivnosti u vezi s implementacijom jedinstvenog sustava nadzora i upravljanja IT resursima te uvođenjem IT sigurnosnih standarda.

Centralizacijom šalterske obrade, smanjenjem broja poslužitelja, unapređenjem raspodjele resursa, performansnim unapređenjima, konsolidacijom politika izrade zaštitnih kopija podataka, unapređenjem sustava nadzora te izradom i testiranjem disaster/recovery procedura unaprjeđena je IT infrastruktura.

Različitim vidovima tehnoloških i kapacitivnih unapređenja poboljšana je i FINA-ina računalno-komunikacijska mreža.

Provedeno je unaprjeđenje kontinuiteta poslovanja IT infrastrukture i FINA-inih sistemskih prostora, a oporavak servisa prilagođen je specifičnim potrebama korisnika usluga ICT-a.

Posebna je pozornost Sektora bila usmjerena na definiranje insourcing/outsourcing usluga, odnose između operativnog troška i kapitalnih ulaganja u sklopu poslovnog plana te na uvođenje standarda upravljanja kvalitetom IT usluga u cjelini. Sektor je značajna postignuća ostvario i u osiguravanju i pružanju usluga Ministarstvu pravosuđa (sustav eSpis) i korisnicima HITRONet komunikacijske infrastrukture.

Uslugama Sektora FINA se visoko pozicionirala na tržištu davatelja IT usluga te se raznim marketinškim aktivnostima i prisutnošću na tematskim skupovima i konferencijama iz područja informatičkih tehnologija predstavila kao ozbiljan i vrlo poželjan partner za projekte i servise države, bankarstva i ostaloga gospodarstva te građanstva.

SEKTOR KOMUNIKACIJA I MARKETINGA

Sektor komunikacija i marketinga nizom je akcija u 2007. godini nastavio intenzivno raditi na promoviranju FINA-inih proizvoda i jačanju FINA-ina imidža u javnosti.

Prije svega treba istaknuti da je 2007. godina obilježena uvođenjem novih proizvoda: FINA mjenjačnica, e-potpis, FINA kompenzacija, info.BIZ, FINA Opcija i FINA računovodstveni servis „Sigurne ruke“. Nove je proizvode Sektor popratio oglasima, promotivnim manifestacijama, brošurama, internetskim objavama te TV spotovima.

Od ostalih aktivnosti u 2007. godini treba spomenuti veliku televizijsku kampanju za nagradnu igru „Vaš izbor, vaša ušteda!“ te tradicionalnu suradnju s hrvatskim poslovnim tjednicima Liderom i Privrednim vjesnikom na izradi publikacija o hrvatskom gospodarstvu – 500 najboljih i 400 najvećih. Uz te velike projekte Sektor je kontinuirano radio na promociji FINA-inih proizvoda i usluga kako u segmentu građanstva, tako i u poslovnom segmentu gdje je, u sklopu čega valja istaknuti suradnju sa Zagrebačkom bankom pri kreiranju B2G kartice, koja objedinjava internetsko bankarstvo i elektroničke usluge države.

FINA je u 2007. godini organizirala ove dvije konferencije: Računovodstvo – skriveni potencijal za povećanje uspjeha i Kako e? Te konferencije s tematikom računovodstva i e-usluga prve su samostalne FINA-ine konferencije, a obilježene su dobrim odazivom i reakcijama sudionika. FINA se tradicionalno predstavila i na konferenciji WinDays te, prvi put, na CeBIT-u, najvećem ICT sajmu u svijetu.

U sklopu projekta vanjskog označavanja objekata u 2007. su godini FINA-inim reklamama označene prve FINA-ine poslovnice. Fasadne reklame, totemi i obelisci postavljeni su na 30 lokacija, a sljedeće je godine predviđeno postavljanje FINA-inih obilježja i na drugim, manjim poslovnicama širom zemlje. Stalna je podrška Sektora i HITRO.HR-u, servisu Vlade Republike Hrvatske za ubrzanu komunikaciju građana i poduzetnika s tijelima državne uprave. Valja pritom istaknuti da su u 2007. godini uredi servisa HITRO.HR otvoreni u 37 gradova diljem Hrvatske te da se njihov ukupan broj popeo na 61. K tome je uveden i e-kutak – nova, edukativna, usluga servisa HITRO.HR.

U području komunikacija održavaju se visoki standardi proaktivnim djelovanjem kako na eksterne javnosti tako i na internu javnost. Kao potvrda dobrog rada na području interne komunikacije stiglo je priznanje Hrvatske udruge za odnose s javnošću za najbolji projekt u internoj komunikaciji, a u odnosima s vanjskim javnostima zadržane su visoke vrijednosti medijskih objava. U 2007. godini zabilježeno je više od 2.200 članaka i priloga o FINA-i te je ostvarena komercijalna vrijednost objava od 12,3 milijuna kuna, a PR-vrijednost procijenjena je na 19,2 milijuna kuna.

SEKTOR NABAVE

Nabava ima stratešku važnost u radu svake tvrtke radi ostvarivanja funkcije kontrole troškova pri provođenju postupaka nabave i stvaranju ušteda kad god je to moguće.

Poslovna funkcija i zaduženje Sektora nabave sastoji se od pružanja podrške cijelome poslovnom sustavu u nabavi robe, organizaciji radova i osiguravanju usluga potrebnih za FINA-ino redovno poslovanje i za razvoj projekata. Aktivnosti Sektora ostvaruju se uz rizike i neizvjesnosti (usklađenost provođenja nabave prema Zakonu o javnoj nabavi) te uz postojeće resurse i njihovo povećanje i poboljšanje.

Cilj je Sektora pravovaljano i kvalitetno provođenje aktivnosti radi realizacije postupaka nabave za FINA-ine potrebe.

Sektor sudjeluje u procesu planiranja kao nositelj planiranja za izradu količinskog i financijskog plana nabave dugotrajne imovine (investicija) i plana nabave robe i usluga, kao važnog dijela FINA-ina poslovnog plana.

U Sektoru se redovito prate godišnji planovi na razini FINA-e te svi sklopljeni ugovori po stupnju završenosti. Zaposlenici Sektora sudjeluju u izradi natječajne dokumentacije, u izradi ugovora s dobavljačima te kontroliraju troškove.

Svake godine zaposlenici sudjeluju u redovnim strukovnim savjetovanjima potrebnim za svakodnevni rad. Budući da je posao nabave direktno vezan za stalnu komunikaciju s klijentima (verbalnu i pismenu), svi su zaposlenici Sektora prošli trening „Upravljanje konfliktima“.

U 2007. godini provedena su 420 postupka nabave, od koji je u 359 (85%) njih izvršen odabir, 36 nadmetanja je poništeno (9%), a 25 ih u trenutku zaključivanja podataka još nije bilo završeno.

Početakom 2007. donesena je odluka o nabavi softvera za praćenje nabave. Javnim nadmetanjem izabran je SPIN, softver proizvođača Infodom. Svi zaposlenici Sektora sudjeluju u implementaciji i prilagodbi rješenja softvera FINA-inim potrebama. Time se umjesto velikog broja tablica, koje treba stalno kontrolirati, dobiva softversko rješenje koje omogućava planiranje, izvršenje budžeta i praćenje realizacije te velik broj izvještaja po potrebi korisnika.

Istodobno se uvodi poslovno-informacijski sustav SAP, koji će sa softverom za praćenje nabave biti povezan tako da će automatski slati podatke iz materijalnog knjigovodstva i pratiti realizaciju ugovora preko narudžbenica i faktura.

U 2007. godini uspješno je proveden audit za certificiranje prema normi ISO 9001:2000. Dvije zaposlenice Odjela nabave prošle su edukaciju za interne auditore, stekle certifikat te aktivno sudjelovale kao interni auditori u postupku certificiranja pojedinih sektora Financijske agencije prema normi ISO 9001:2000.

Budući da je voditelj modula materijalnog knjigovodstva zaposlenik iz Sektora nabave, zaposlenici Sektora educiraju se te provode edukaciju za potrebe drugih sektora.

SEKTOR PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU

Sektor podrške poslovnom sustavu zadužen je za pravne poslove, poslove upravljanja fizičkom imovinom i pasivnom infrastrukturom te za poslove upravljanja sigurnošću osoba, poslovnih prostora i imovine.

U Sektoru djeluju Služba pravnih poslova, Služba upravljanja fizičkom imovinom i Služba upravljanja sigurnošću poslovnih prostora.

Služba pravnih poslova izvršila je planirane aktivnosti podrške poslovnim procesima, posebice projektima u kojima je korisnik država, procesima nabave te ugovaranja i zastupanja.

Aktivnosti Službe upravljanja fizičkom imovinom bile su usmjerene ponajprije na uređenje prostora gotovinskih centara, uređenje dviju poslovnih lokacija za projekt „klijent prije svega“ te na uređenje i opremanje 45 lokacija za HITRO.HR i FINA:ured. Tijekom 2007. godine pristupilo se implementaciji sustava

za upravljanje tehničkom infrastrukturom u FINA-inim objektima, sustava za koji se upotrebljava pojam „facility management“ u užem smislu riječi. Uvođenju toga sustava pristupilo se fazno.

Služba upravljanja sigurnošću osoba, poslovnih prostora i fizičke imovine, nakon što je uspješno provedeno usklađivanje organizacije i djelovanja sustava tehničke zaštite u svim FINA-inim poslovnim jedinicama s predmetnim normativnim aktima, posvetila se zamjeni sustava starije tehnološke generacije. Fokus aktivnosti u 2007. godini bila je obnova tehničkih sustava u gotovinskim centrima, koji su rekonstruirani. Uvedeno je tridesetak sustava tehničke zaštite na lokacijama najvećih poslovnica kako bi se proširili kapaciteti za poslovanje s gotovim novcem.

Sektor je u prosincu 2007. godine uspješno priveo kraju cjelogodišnju pripremu za uvođenje sustava kvalitete u skladu s normom ISO 9001:2000.

SEKTOR PRODAJE

Tijekom poslovne 2007. godine Sektor prodaje realizirao je planirane aktivnosti. Provedeno je 9 prodajnih akcija za proizvode/usluge iz segmenata e-poslovanja, upravljanja dokumentima i arhiviranja, računovodstvenih usluga, informacija iz registara i informatičke edukacije. Ukupno je realizirano nešto više od 10.000 ugovornih odnosa.

Sektor je pokrenuo projekt „FINA e-novčanik“ i sudjelovao u projektima uspostave dviju novih usluga: „FINA kompenzacija“ i „FINA računovodstveni servis“. Kroz projekt „FINA partnerska prodajna mreža“ povećan je broj proizvoda naših partnera koji se prodaju kroz našu prodajnu mrežu, a pokrenuta je i prodaja naših proizvoda preko vanjskih partnera.

U Sektoru je implementirana uloga „voditelj ključnih korisnika“. U poslovne procese Sektora implementiran je sustav kvalitete po ISO standardima. Sektor je usvojio BSC metodologiju izrade i praćenja poslovnih planova te je pokrenuo upravljanje promjenama u poslovnim procesima prodaje.

U 2007. godini vođena je proaktivna politika upravljanja ljudskim resursima, a osobita je pozornost posvećena prodajnoj edukaciji i internom treningu prodajnih zastupnika (75), voditelja poslovnica (185) i zaposlenika s prodajnom ulogom u poslovnoj mreži.

SEKTOR RAZVOJA POSLOVNIH PROCESA

Sektor razvoja poslovnih procesa i u 2007. godini svojim je angažmanom dao značajan doprinos razvoju i unapređenju novih FINA-inih proizvoda i usluga, unapređenju poslovnih procesa Sektora i FINA-e te potpori i održavanju postojećih aplikativnih sustava.

U području proizvoda i usluga za FINA-ine klijente i za državu važno je spomenuti projekte razvoja i unapređenja servisa info.Biz, BONPLUS i eRegos, implementaciju eSpis sustava te pilot-projekte eRačun i On-line prijave u Sudski registar.

Najznačajnije aktivnosti Sektora koje su obilježile 2007. godinu bile su one iz područja unapređenja internih procesa, a realizirane su programom projekata implementacije Informacijskog sustava (IS) FINA-e, a neki su od važnijih projekata ovi: Implementacija sustava za kolekciju i naplatu poslovnih događaja (Billing sustav), Implementacija sustava za upravljanje matičnim podacima (MDM), Implementacija Data Warehouse / Business Intelligence sustava (DW/BI), Implementacija SAP sustava, Sustav upravljanja identitetima i pristupima (IAM) i projekt razmjene podataka u IS-u FINA-e. Potpunom uspostavom IS-a FINA-e zaokružuje se cijeli proces razvoja i uspostave novog proizvoda ili usluge, a uređivanje internih procesa dovest će do bitnih ušteda i osiguranja preduvjeta za širenje FINA-inih usluga.

U svim novim rješenjima primijenjene su najsuvremenije i strateške IT tehnologije, rješenja su web orijentirana s implementiranom PKI tehnologijom i suvremenim sigurnosnim mehanizmima. Informacijski sustav FINA-e temeljen je na konceptu servisno orijentirane arhitekture (SOA) što omogućuje korištenje bilo kojeg servisa iz IS-a FINA-e zasebno ili zajedno sa ostalima kao novog servisa koji FINA može ponuditi na tržištu.

Aktivnostima u 2007. godini stečena su nova znanja i kompetencije u području ERP sustava, poslovne inteligencije i upravljanja poslovnim podacima, upravljanja identitetima i sigurnošću te u području upravljanja sadržajima i dokumentacijom.

Stalnim unapređenjima upravljanja kvalitetom, ulaganjima u nova znanja i vještine te primjenom suvremenih alata, tehnologija i koncepata učvršćeni su temelji za razvoj novih IT servisa u skladu s FINA-inom strategijom i IT strategijom, čime su osigurane i dodatne vrijednosti FINA-inim klijentima.

SEKTOR UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURKOM

Jedan je od najvažnijih projekata Sektora upravljanja ljudskim resursom uvođenje nove HR aplikacije. Hrplus aplikacija omogućava lakše i učinkovitije vođenje kadrovske administracije. Na temelju podataka iz aplikacije moguće je dobivanje različitih izvještaja: izvještaja o radnicima (dobna, spolna i starosna struktura), izvještaja po organizacijskim jedinicama, statističkih izvještaja, evidencija rada i drugoga. Zaposlenici Sektora uključeni su u aktivnosti vezane uz integraciju Hrplus aplikacije, koja osigurava podatke o radnicima potrebne za funkcioniranje sustava SAP.

Godine 2007. započela je primjena projekta „Strategija upravljanja ljudskim resursom“. Taj će projekt rezultirati unapređenjem procedura, metoda i instrumenata iz područja upravljanja ljudskim resursom, i to poglavito u razvoju sustava koji osigurava kontinuirano usavršavanje zaposlenika usvajanjem novih vještina i znanja, u unapređenju sustava plaća i nagrađivanja, u komunikaciji Sektora ljudskih resursa sa sindikatom, zaposlenicima te relevantnim institucijama, zatim u izradi „Operativnog rasporeda provedbe projekta“, koji će sadržavati definirane najvažnije zadatke, redoslijed aktivnosti, vremenski plan i plan ulaganja po aktivnostima te plan osposobljavanja zaposlenika Sektora za primjenu HR metrike odnosno za primjenu metoda mjerenja učinkovitosti procedura funkcije ljudskih resursa (ROI na Human Capital).

Tijekom 2007. godine usvojeni su Kodeks poslovnog ponašanja zaposlenika FINA-e i Etički kodeks, koje su izradili zaposlenici Sektora u suradnji sa Sektorom poslovne mreže i sa Sektorom komunikacija i marketinga.

Nastavljen je rad na projektu „Krugovi kvalitete“, koji je nastao iz projekta „Godina otvorena komunikacije“, te se radilo na nadogradnji sastanaka „Za okruglim stolom s menadžmentom“. Cilj je tih sastanaka pridonijeti boljoj internoj komunikaciji menadžera i njihovih timova, povećati svijest o važnosti kvalitete usluga i FINA-ine orijentacije prema klijentima, poticati aktivnije sudjelovanje zaposlenika u unapređenju kvalitete usluge u poslovnica i prikupljanju ideja pod geslom „male stvari puno znače“. Implementirana je i aplikacija „Krugovi kvalitete“, u koju su voditelji mogli unositi ideje sa sastanaka te pratiti njihovu realizaciju. Rezultat su tih aktivnosti 134 educirana menadžera, koji su održali 288 sastanaka na kojima je sudjelovalo više od 2000 zaposlenih.

U 2007. godini pokrenuta su ukupno 163 interna i vanjska natječaja. Testirano je 584, a intervjuirano 658 kandidata.

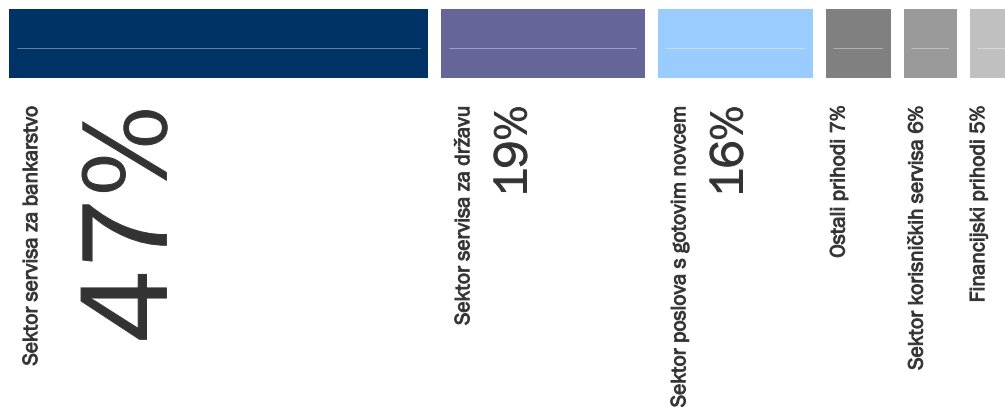
Tijekom godine održano je ukupno 331 psihologijsko savjetovanje. Savjetovalište pruža podršku i informacije zaposlenicima te ih upućuje nadležnim institucijama kod kojih imaju priliku za rješavanje ili umanjeње svojih problema. Radi što kvalitetnijeg rada, stručni tim Savjetovališta redovito se konzultira sa stručnjacima iz srodnih područja (liječnici, psihijatri, pedagozi i drugi).

FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2007. GODINI

PRIHODI

U 2007. godini ostvareni prihodi iznose 1.004.758.152 kuna što je 3% više od prihoda ostvarenih u prošloj godini.

Poslovni sektor	2006.	2007.	2007. / 2006.
Sektor poslova s gotovim novcem	184.110.786	155.142.702	-16%
Sektor servisa za državu	176.681.882	193.626.219	10%
Sektor servisa za banke	494.376.528	469.698.447	-5%
Sektor korisničkih servisa	42.733.883	54.825.424	28%
UKUPNO	897.903.079	873.292.792	-3%
Ostali prihodi*	58.452.472	75.598.388	29%
Financijski prihodi	21.569.253	55.866.972	159%
SVEUKUPNO	977.924.804	1.004.758.152	3%

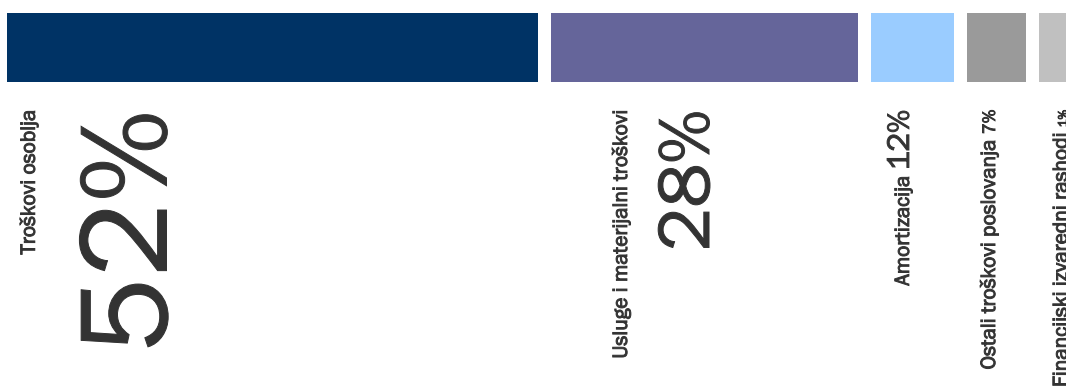


* **Ostali prihodi:** shop in shop, restorani, najam prostora, ECDL, HITROnet, HITRO.HR, računovodstveni servisi, ZIK, ePravosuđa, ostali i izvanredni prihodi.

RASHODI

U 2007. godini ostvareni rashodi iznose 1.027.375.014 kuna i veći su za 8% u odnosu na ostvarenje u 2006. godini.

Opis	2006.	2007.	2007. / 2006.
Usluge i materijalni troškovi	254.994.233	264.232.030	4%
Materijal	16.607.184	14.621.064	-12%
Energija	16.518.674	16.664.218	1%
Troškovi usluga	198.857.206	209.470.752	5%
Trošak prodane robe	23.011.169	23.475.996	2%
Troškovi osoblja	498.792.190	489.192.210	-2%
Amortizacija	110.912.749	105.981.210	-4%
Ostali troškovi poslovanja	65.182.606	66.509.524	2%
Financijski i izvanredni rashodi	17.201.682	13.067.055	-24%
UKUPNO	947.083.460	938.982.029	-1%
Troškovi umirovljenja		88.392.985	
SVEUKUPNO	947.083.460	1.027.375.014	8%



BILANCA

AKTIVA		31.12.2006.	31.12.2007.
A.	DUGOTRAJNA IMOVINA	1.106.058.336	1.157.462.238
I.	<u>Nematerijalna imovina</u>	34.574.190	77.980.876
II.	<u>Materijalna imovina</u>	959.499.939	981.608.939
1.	Zemljište i šume	6.800.498	6.800.498
2.	Građevinski objekti	831.351.960	794.200.163
3.	Postrojenja i oprema	88.706.195	91.143.040
4.	Alati, pogonski i uredski inventar, namještaj i transportni uređaji	7.890.788	6.224.054
5.	Materijalna sredstva u pripremi	22.053.272	81.005.055
6.	Stambene zgrade i stanovi	1.971.639	1.803.934
7.	Ostala materijalna imovina	725.588	432.195
III.	<u>Financijska imovina</u>	96.017.342	81.905.558
1.	Ulaganja u vrijednosne papire	35.093.769	27.878.928
2.	Dani krediti, depoziti i kaucije	60.616.248	53.719.305
3.	Ostala dugoročna ulaganja	307.325	307.325
IV.	<u>Potraživanja</u>	15.966.865	15.966.865
B.	KRATKOTRAJNA IMOVINA	720.858.333	744.973.109
I.	<u>Zalihe</u>	5.415.403	5.860.141
II.	<u>Potraživanja</u>	377.372.122	373.058.206
1.	Potraživanja od kupaca	358.415.443	356.480.750
2.	Potraživanja od zaposlenih	604.199	347.393
3.	Potraživanja od fondova i drugih institucija	13.425.630	15.351.020
4.	Ostala potraživanja	4.926.849	879.043
III.	<u>Financijska imovina</u>	318.334.468	340.618.868
IV.	<u>Novac</u>	19.736.340	25.435.893
C.	Aktivna vremenska razgraničenja	7.545.325	12.679.073
D.	UKUPNO AKTIVA	1.834.461.995	1.915.114.419
E.	Izvanbilančna evidencija	146.983.577	160.566.165
PASIVA			
A.	VLASTITI KAPITAL I REZERVE	1.609.032.436	1.603.350.972
1.	Upisani kapital	1.311.107.379	1.311.054.475
2.	Revalorizacijska rezerva	71.479.493	100.890.463
3.	Rezerve	91.107.046	96.076.113
4.	Zadržana dobit	110.493.183	117.946.783
5.	Dobit (gubitak) tekućeg razdoblja	24.845.335	-22.616.862
B.	DUGOROČNA REZERVIRANJA	62.938.590	71.567.519
C.	DUGOROČNE OBVEZE	62.687.370	99.297.458
D.	KRATKOROČNE OBVEZE	97.793.713	140.330.276
E.	PASIVNA VREMENSKA RAZGRANIČENJA	2.009.886	568.194
F.	UKUPNA PASIVA	1.834.461.995	1.915.114.419
G.	Izvanbilančna evidencija	146.983.577	160.566.165

RAČUN DOBITI I GUBITKA

Pozicija	2006.	2007.
A. POSLOVNI PRIHODI	956.355.550	947.077.654
1. Prihodi od prodaje u zemlji	922.355.487	916.749.367
2. Ostali prihodi osnovne djelatnosti	34.000.064	30.328.287
B. POSLOVNI RASHODI	944.070.510	1.024.338.386
1. Materijalni troškovi	266.011.208	271.798.136
a) Troškovi sirovina i materijala	34.124.678	32.186.758
b) Troškovi prodane robe	22.822.509	23.476.000
c) Ostali vanjski troškovi (troškovi usluga)	209.064.022	216.135.378
2. Troškovi osoblja	498.792.190	569.897.340
a) Nadnice i plaće (neto)	297.641.532	320.013.273
b) Troškovi poreza, soc. i mirovinskog osiguranja i drugo	201.150.658	249.884.067
3. Amortizacija	110.912.749	105.981.210
4. Vrijednosno usklađivanje kratkotrajne imovine	5.800.824	1.829.917
5. Rezerviranje troškova i rizika	4.500.069	9.223.145
6. Ostali troškovi poslovanja	58.053.470	65.608.638
REZULTAT IZ POSLOVNIH AKTIVNOSTI	12.285.040	-77.260.731
C. FINANCIJSKI PRIHODI *	21.569.253	57.680.497
D. FINANCIJSKI RASHODI	3.012.950	3.036.628
REZULTAT IZ FINANCIJSKIH AKTIVNOSTI	18.556.303	54.643.870
UKUPNI PRIHODI	977.924.804	1.004.758.152
UKUPNI RASHODI	947.083.460	1.027.375.014
REZULTAT PRIJE POREZA	30.841.343	-22.616.862
Porez na dobit	5.996.009	0
REZULTAT POSLIJE POREZA	24.845.335	-22.616.862

* U financijske prihode su uključeni prihodi od mjenjačnica koji se iskazuju u Centru poslovanja sa stanovništvom.

IZVJEŠTAJ O NOVČANOM TOKU

Pozicija	31.12.2006.	31.12.2007.
A. Novčani tok od poslovnih aktivnosti		
Neto dobit (gubitak)	24.845.335	-22.616.862
Amortizacija	110.912.749	105.981.210
Povećanje (smanjenje) obveza prema dobavljačima	13.446.648	40.236.333
Smanjenje (povećanje) potraživanja od kupaca	19.317.921	1.934.693
Smanjenje (povećanje) potraživanja od zaposlenih	574.158	256.806
Povećanje (smanjenje) ostalih kratkoročnih obveza	-6.809.778	2.300.230
Smanjenje (povećanje) ostalih potraživanja	-5.516.403	2.122.417
Povećanje (smanjenje) pasivnih vremenskih razgraničenja	-396.875	-1.441.692
Smanjenje (povećanje) aktivnih vremenskih razgraničenja	-520.430	-5.133.747
Smanjenje (povećanje) zaliha	-209.742	-444.738
Novčani tok od poslovnih aktivnosti	155.643.583	123.194.649
B. Novčani tok od investicijskih aktivnosti		
Smanjenje (povećanje) nematerijalne imovine	-22.443.388	-66.016.454
Smanjenje (povećanje) materijalne imovine	-76.547.081	-105.480.441
Novčani tok od investicijskih aktivnosti	-98.990.469	-171.496.895
C. Novčani tok od financijskih aktivnosti		
Smanjenje (povećanje) dugotrajne financijske imovine	6.282.358	14.111.784
Povećanje (smanjenje) dugoročnih obveza	-2.694.172	36.610.087
Povećanje (smanjenje) dugoročnih rezerviranja	3.388.505	8.628.929
Povećanje (smanjenje) kapitala i rezervi	-26.108.647	16.935.399
Novčani tok od financijskih aktivnosti	-19.131.956	76.286.199
A. Novčani tok od poslovnih aktivnosti	155.643.583	123.194.649
B. Novčani tok od investicijskih aktivnosti	-98.990.469	-171.496.895
C. Novčani tok od financijskih aktivnosti	-19.131.956	76.286.199
Ukupni novčani tok od poslovnih, investicijskih i financijskih aktivnosti	37.521.158	27.983.953
Početno stanje novčanih sredstava i ekvivalenata novca	300.549.651	338.070.808
Završno stanje novčanih sredstava i ekvivalenata novca	338.070.808	366.054.761
Promjena stanja novčanih sredstava i ekvivalenata novca	37.521.158	27.983.953

IZVJEŠTAJ O SVIM PROMJENAMA GLAVNICE

Pozicija	31.12.2006.	31.12.2007.
1. Upisani kapital	1.311.107.379	1.311.054.475
2. Pričuve (osim revalorizacijskih)	91.107.046	96.076.113
3. Zadržani dobitak ili preneseni gubitak	110.493.183	117.946.783
4. Dobitak ili gubitak tekuće godine	24.845.335	-22.616.862
UKUPNO ULOŽENI I ZARAĐENI KAPITAL	1.537.552.943	1.502.460.509
5. Revalorizacijske pričuve	71.479.493	100.890.463
SVEUKUPNO	1.609.032.436	1.603.350.972

POKAZATELJI USPJEŠNOSTI POSLOVANJA U 2007. GODINI

	2006.	2007.
Neto prinos na imovinu	1,4%	-1,2%
Bruto profitna marža	3,2%	-2,3%
Prinos na financijsku imovinu	6,8%	16,9%
Ukupni troškovi / ukupni prihodi	96,8%	102,3%
Trajanje naplate potraživanja	144	140
Dani plaćanja dobavljačima	43	70

DODATAK FINANCIJSKIM REZULTATIMA

FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2007. GODINI (u EUR)

Prihodi, rashodi, bruto i neto dobit u 2007. godini

(u EUR-ima)

Pozicija	2006.	Plan 2007.	2007.	Postotna promjena	
				3/1	3/2
A	1	2	3	4	5
Ukupni prihodi	133.502.705	133.522.556	137.165.895	3%	3%
- poslovni prihodi	130.558.150	131.141.376	129.539.141	-1%	-1%
- financijski prihodi	2.944.555	2.381.180	7.626.754	159%	220%
Ukupni rashodi	129.292.358	132.084.908	128.186.380	-1%	-3%
Bruto dobit (bez troškova umirovljenja)	4.210.347	1.437.648	8.979.515	113%	525%
Troškovi umirovljenja			12.067.086	-	-
Bruto dobit (gubitak)	4.210.347	1.437.648	-3.087.571	-	-
Porez na dobit	818.553	287.530		-	-
Neto dobit (gubitak)	3.391.794	1.150.119	-3.087.571	-	-

